



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
SOCIAL**

Francinaldo do Monte Pinto

**Mobilização do corpo-*si* na gestão da atividade de
motoristas de ambulâncias**

Rio de Janeiro

2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Francinaldo do Monte Pinto

Mobilização do corpo-sí na gestão da atividade de motoristas de ambulâncias

Tese apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. linha de pesquisa: Contemporaneidade e Processos de Subjetivação

Orientador: Prof. Dr. Milton Raimundo Cidreira Athayde

Rio de Janeiro
2009

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UERJ / REDE SIRIUS / BIBLIOTECA CEH/A

Pinto, Francinaldo do Monte.

A mobilização do corpo-*si* na gestão da atividade de motoristas de ambulâncias / Francinaldo do Monte Pinto.- 2009.____f

Orientador: Milton Raimundo Cidreira Athayde.

Tese (Doutorado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Psicologia.

Bibliografia: f

1. Gestão do Trabalho – Aspectos psicológicos – Teses. 2. Motoristas de ambulâncias. I. Pinto, Francinaldo do Monte. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Psicologia.



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL


A tese: “Mobilização do corpo-si na gestão da atividade de motorista de ambulância”.

Elaborada por **Francinaldo do Monte Pinto**

Foi aprovada pelos membros da banca examinadora, em 27 de março de 2009:



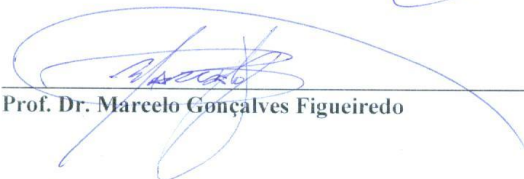
Prof. Dr. Milton Raimundo Cidreira de Athayde (orientador)



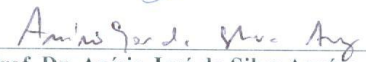
Prof. Dr. Mary Vale Rodrigues Neves



Prof. Dr. Helder Pordeus Muniz



Prof. Dr. Marcelo Gonçalves Figueiredo



Prof. Dr. Anísio José da Silva Araújo

DEDICATÓRIA

Aos motoristas de ambulâncias, bravos guerreiros, condutores de vidas,
de força e de coragem no vaivém da cidade 'maravilhosa'.

AGRADECIMENTOS

Ao Milton Athayde, orientador, acolhedor e parceiro desta tese. Devido a sua interlocução, dedicação e competência, consegui chegar ao fim, ao princípio desse trabalho. Agradeço pela paciência, pela cooperação, pela confiança e pelo aprendizado;

A Mary Yale, outrora orientadora do meu Mestrado, amiga e parceira de trabalho, que vem participando (compondo) da minha trajetória de vida profissional;

Ao Prof^o Yves Schwartz, pela acolhida e pelo aprendizado ergológico, durante o período de Estágio de Doutorado (sanduíche) em Aix-em-Provence;

Ao grande marujo, Pierre Trinquet, pelo incentivo e pela ajuda na apresentação do *séminaire doctoral*;

Aos novos amigos, Mariana e Jurandir, pela acolhida em Aix-en-Provence e pelos nossos encontros saborosos, à moda mineira, na simpática Marseille. Sem a presença de vocês, a Provence não teria o mesmo encanto;

A Sílvia, pela companhia agradável e ajuda em relação à língua francesa, durante a estadia em Aix en-Provence;

Aos colegas de curso, que se transformaram em grandes amigos: Neide, Elisa, Adilson e Paulo;

Aos amigos professores, Hélder, Anísio e Marcelo, pelo apoio, carisma e pelas contribuições valiosas para esta tese;

A Izabel, minha amigona e companheira de trabalho, que sempre esteve do meu lado e, mesmo residindo distante, confortava-me com sua presença afetuosa e sincera em todos os momentos da minha vida. A você, amiga, meu muito obrigado agora e sempre;

Ao Camilo, amigo-irmão que, apesar da distância, mostrou-se presente nos bons e maus momentos que atravessei ao longo dessa jornada;

A Cleonice, querida irmã, pelo carinho, eficiência e apoio mantidos durante esse período no Rio de Janeiro. Sem o seu desembaraço para resolver os (im) previstos da burocracia em João Pessoa, a vida na cidade maravilhosa não teria sido tão maravilhosa;

A Iany, pela compreensão, pela confiança e administração dos meus horários de trabalho;

A minha mãe, Maria Augusta, pelo afeto e pela ajuda invocada aos santos e arcanjos em meu favor. A sua dedicação, confiança e amor foram (continuam sendo) sentimentos legítimos e potentes que elevam a minha força de vida;

Ao Edil, amigo e companheiro de trabalho, pela força e prontidão com que me manteve informado a respeito das solicitações e mudanças ocorridas durante esse período na UEPB;

Ao Marco, secretário do Programa da Pós-graduação em Psicologia Social, pela eficiência, pelo zelo e pela paciência com os meus processos e solicitações à secretaria;

Ao Hermes, pela valiosa ajuda na verificação das referências bibliográficas;

À CAPES, pela concessão da bolsa de estudos para a realização do Estágio de Doutorado no exterior, e ao CNPq, pelo apoio empreendido à minha dedicação ao Doutorado;

À UEPB e ao UNIPÊ, pelo apoio institucional à minha capacitação profissional.

RESUMO

PINTO, Francinaldo do Monte. *Mobilização do corpo-si na gestão da atividade de motoristas de ambulâncias*, Brasil. 2009. 174f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

Esta tese busca explorar as possibilidades contidas do corpo na gestão da atividade de trabalho de motoristas de ambulâncias. Trata-se de uma concepção de corpo, não oponente a alma, que se notabiliza pelo pensamento, pela inteligência, pelo sistema nervoso, pela história: um *corpo-si*. O diálogo mantido com a perspectiva ergológica, aqui convocada, opera-se a partir da concepção de vida, saúde-doença em George Canguilhem, da contribuição ergonômica, dos referenciais da linguagem e trabalho e da etnografia. Para configuração do campo empírico, adotaram-se métodos e técnicas apropriados de pesquisa em situação concreta de trabalho, denominadas *visitas*, instrumentalizadas com técnicas de entrevistas dialógicas e observações da atividade, além de uma pesquisa bibliográfica e análise global do trabalho. A pesquisa contou com a participação de motoristas de UTI móvel de uma empresa de transportes de ambulâncias da cidade do Rio de Janeiro. A análise das situações de trabalho foi inspirada na ergonomia da atividade e nas contribuições da perspectiva dialógica. Dentre os resultados obtidos destacamos: problemas de comunicação na relação de trabalho entre motoristas e a Central de Atendimento (*Call Center*), estado de má conservação e de desconforto das ambulâncias, riscos de doenças no contato com o usuário, insuficiência salarial e atraso no pagamento, indeterminação de pausas durante a jornada, *contraintes* temporais decorrentes da pilotagem em casos de “urgência e emergência”, ameaças de multas por excesso de velocidade, além de obstáculos emanados do trânsito: engarrafamentos, barulhos, semáforos, etc. Enfim, um conjunto de variabilidades e *infidelidades* do meio de trabalho, que permite aos motoristas produzirem novos *usos de si*, porque mobilizam a integralidade do corpo para chegar a modos operatórios que deem conta dessas situações de trabalho, considerando, sobretudo, a gestão da dinâmica entre as exigências de produtividade e qualidade com saúde, segurança e fiabilidade.

Palavras-chave: Motorista de ambulância. Atividade em trânsito. Gestão do trabalho. *Corpo-si*.

RÉSUMÉ

PINTO, Francinaldo do Monte. La mobilisation du corps-soi dans la gestion de l'activité de conducteurs d'ambulances. 2009. 174f Thèse (Doctorat en psychologie sociale) – Programme de Troisième Cycle en Psychologie Sociale, Université de l'État de Rio de Janeiro, 2009.

Cette thèse cherche à explorer les possibilités que le corps possède dans la gestion de l'activité de travail de conducteurs d'ambulance. Il s'agit d'une conception du corps qui ne s'oppose pas à l'âme, et qui se conçoit par la pensée, l'intelligence, par le système nerveux, par l'histoire: un corps-soi. Le dialogue maintenu avec la perspective ergologique, retenue ici, s'opère à partir de la conception de vie, de santé-maladie chez George Canguilhem, de la contribution ergonomique, des référentiels du langage et du travail, ainsi que de l'ethnographie. Pour la configuration du champs empirique, des méthodes et des techniques appropriées de recherche ont été adoptées en situation concrète de travail, appelée *visite*, instrumentalisée avec des techniques d'entrevues dialogiques et des observations de l'activité, en plus d'une recherche bibliographique et d'une analyse globale du travail. L'étude a été réalisée avec la participation de conducteurs de l'Unité de Traitement Intensif (UTI) mobile d'une entreprise de transports en ambulance de la ville de Rio de Janeiro. L'analyse des situations de travail a été inspirée par l'ergonomie de l'activité et par les contributions de la perspective dialogique. Parmi les résultats obtenus, nous pouvons mettre en évidence les points suivants: des problèmes de communication dans la relation de travail entre les conducteurs et la centrale de gestion des appels (*Call Center*), le mauvais état de conservation et l'inconfort des ambulances, les risques de maladies par contact avec les utilisateurs, une insuffisance salariale et un retard dans le paiement, l'indétermination de pauses pendant la journée, des *contraintes* temporelles dues à la conduite dans les cas « d'urgence », les menaces d'amendes pour excès de vitesse, en plus des problèmes provenant de la circulation: embouteillages, bruit, feux-rouges, etc. Enfin, un ensemble de variabilités et *d'infidélités* du milieu de travail, qui permet aux conducteurs de produire de nouvelles *utilisations de soi*, dans la mesure où ils mobilisent l'intégralité du corps pour arriver à des modes opératoires qui répondent à ces situations de travail, en considérant surtout la gestion de la dynamique entre les exigences de productivité et de qualité dans un milieu sain, sûr et fiable.

Mots-clés: Conducteur d'ambulance. Activité dans le trafic. Gestion du travail. *Corps-soi*.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - <i>Contraintes</i> relativos à pressão temporal.....	35
Esquema 1 - Emergência do modelo da competência.....	59
Esquema 2 - Organograma geral da Empresa REMO VIDA.....	131
Quadro 2 - Equipe de trabalho do <i>Call Center</i>	134
Quadro 3 - Dados pessoais e da profissionalidade dos motoristas de ambulâncias.....	136
Esquema 3 - Processo de atração e seleção para motoristas.....	139
Esquema 4 - Demarcação dos trajetos operados pelos motoristas.....	141
Quadro 4 - Situações características do trabalho de motoristas de ambulâncias.....	144

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	12
1	QUADRO TEÓRICO-METODOLÓGICO	22
1.1	<u>Concepções de vida, saúde-doença e meio em Georges Canguilhem</u>	22
1.2	<u>Ergonomia da atividade</u>	25
1.2.1	<u>Atividade de trabalho: uma noção relativa</u>	29
1.3	A organização do trabalho e suas condições	30
1.4	Os elos de ligação entre linguagem e trabalho	37
1.5	A perspectiva ergológica	41
1.5.1	<u>Os debates de normas e valores: normas antecedents e renormatizações</u>	44
1.5.2	<u>A gestão dos <i>usos de si</i>: um cenário de dramáticas</u>	46
1.5.3	<u>Um espaço de valores tripolar</u>	49
1.5.4	<u>A produção dos saberes em ação: o dispositivo dinâmico de três polos - DD3P</u>	54
1.6	O modelo da competência: ponto de vista das “mutações” do trabalho	56
1.6.1	<u>O emergir do modelo da competência: uma análise a partir das mutações do trabalho</u>	57
1.6.2	<u>Por uma definição de competência</u>	63
1.7	Os ingredientes para o agir em competência	65
2	OS ENGAJAMENTOS DO CORPO	72
2.1	Corpo: suporte de criações	73
2.2	Atividade, corpo, artefato	79
2.3	A inteligência encarnada no corpo	82
2.4	Trabalhar é mobilizar o corpo: cognição, emoção e afecto	90
2.5	O corpo engajado na atividade de trabalho	96
2.6	<i>Corpo-si</i>: operador da atividade humana	99
2.6.1	<u><i>Corpo-si</i> ou uma Entidade Coletiva Relativamente Pertinente/ECRP?</u>	101
2.6.2	<u>O movimento dos sentidos: interação corpo/cérebro</u>	104
3	MAPEANDO ESPAÇOS, PERCORRENDO LUGARES: FABRICANDO O MÉTODO	108
3.1	Pensar o método como atividade artesanal	109
3.2	A “caixa de ferramentas”	112
3.2.1	<u>Pedindo passagem: contatos e <i>visitas</i></u>	120

3.2.2	<u>Observação em situação de trabalho</u>	122
3.2.3	<u>As conversas-diálogos</u>	124
3.3	Passos metodológicos	126
3.3.1	<u>Contatos e visitas</u>	126
3.3.2	<u>As observações</u>	127
3.3.3.	<u>As conversas</u>	127
3.4	Plano de análise	128
3.4.1	<u>O tratamento das falas</u>	128
4	ANALISANDO A MOBILIZAÇÃO DO CORPO-SI NA ATIVIDADE DE MOTORISTAS	129
4.1	Cenário da empresa de transportes de ambulância REMO-VIDA	130
4.1.1	<u>Apresentação da Empresa de Ambulância REMO-VIDA</u>	131
4.1.2	<u>Unidade estratégica de regulação de chamadas: Call Center</u>	134
4.1.3	<u>Apresentando os protagonistas do trabalho</u>	135
4.2	O itinerário itinerante de ‘estar motorista’ na REMO-VIDA	138
4.2.1	<u>O processo de atração e seleção</u>	138
4.2.2	<u>Os circuitos da prescrição do trabalho dos motoristas</u>	140
4.2.3	<u>"A vida como ela é": idas e vindas de uma equipe em UTI móvel</u>	143
4.3	Os usos do <i>corpo-si</i> em movimento	146
4.3.1	<u>O movimento do fluxo de aceleração</u>	146
4.3.2	<u>Configurações móveis relativamente pertinentes – CMRP</u>	149
4.3.3	<u>Os saberes em uso na gestão do trabalho e suas <i>dramáticas de si por si e por Outrem</i></u>	152
4.4	Os sentidos do corpo em movimento	155
	CONSIDERAÇÕES FINAIS, PARCIAIS: LANÇANDO PISTAS	159
	REFERÊNCIAS	165

INTRODUÇÃO

Não sabemos o que pode um corpo...
Espinosa

Esta tese foi elaborada a partir de duas ambições: refletir acerca do trabalho de motoristas de ambulância – apostando na integralidade do *corpo-si*, como motor da atividade humana de trabalho, e conhecer as singularidades do trabalho desses profissionais, considerando o campo empírico de uma empresa da cidade do Rio de Janeiro.

Vamos a algumas derivas. Conhecer as singularidades do trabalho de motoristas de ambulância, o modo como, individual e coletivamente, mobiliza-se o corpo, por inteiro, ao trabalhar. Mas, afinal, do que se trata, quando o objeto é o trabalhar? Quais são as potencialidades e os dilemas que se lançam nessa aventura do humano? O ato de trabalhar define-se, simultaneamente, como uma atividade produtora, organizacional, mercantil, ética, estética, política, individual e coletiva. Está ao largo de dualidades, pois se refere a um *entre*: para além das duas faces de uma moeda, do binarismo presente no tipo de uso costumeiro de categorias como explorados e exploradores; concepção e execução; chefe e empregado. Caracteriza-se, antes de qualquer coisa, como *propriedade* (no sentido de que *lhe* é próprio, *lhe* é comum) do humano, indo além dos modos instituídos, padronizados e estereotipados de sua realização. Falamos de outro modo de se postar para ver o agir no trabalho, sua potência, isto é, trata-se de se conduzir em outro movimento, outra gestão, outras singularidades. Enfim, falamos de uma atividade de trabalho que consiste, acima de tudo, na capacidade humana de fazer desvios, tomar novas direções, fazer escolhas inusitadas frente ao inédito, dando conta, mesmo que provisória e parcialmente, da complexidade da vida e do trabalho. Consideramos também, no curso da história, os impedimentos, as tentativas fracassadas, as potencialidades não realizadas, as frustrações e os inevitáveis. Tudo isso acontece, em maior ou menor proporção, no que consideramos aqui como atividade humana de trabalho.

A atividade de trabalho será a matriz, o cenário principal de nossa investigação, uma vez que a exploramos como um conceito transversal, que se

revela fecundo, passível de muitas (re)descobertas e múltiplas análises, ao mesmo tempo em que nos escapa, pois é repleta de ambiguidades, imprecisões e dificuldades de apreensão por uma única via de entendimento. Esse conceito aponta para algo que mantém, simultaneamente, toda a riqueza e indeterminação dos modos de viver, de levar a vida. Talvez, por isso mesmo, seja geradora de muitas incertezas e tensões nos diferentes *mundos do trabalho*. Como veremos ao longo dos capítulos, o conceito de atividade de trabalho é largamente operado e discutido entre as disciplinas que têm como objeto o trabalho, pela Ergonomia da Atividade, sobretudo quando propõe a heurística diferença, hoje clássica, entre “trabalho prescrito” e “trabalho real”. Esse par conceitual, especialmente para o que aponta nesse movimento, nesse *entre*, vem sendo reconhecido em sua fertilidade, explorado e redimensionado por outras abordagens clínicas do trabalho e concebido como um debate constante de normas pela perspectiva ergológica.

Nesse contexto de repetições, indeterminações e singularidades, começamos nossa *conversa* sobre o trabalho dos motoristas de ambulância, notadamente no modo de agir desses profissionais frente às agruras, às aventuras, às variâncias, aos possíveis e aos não possíveis das situações vividas na atividade em trânsito urbano, operada no *fazer corpo* com o veículo, no movimento do vai e vem pelas ruas da cidade, no desconforto provocado pelo calor (temperatura); no conforto de um outro calor, o do afeto, que impulsiona o corpo a socorrer os usuários em sua demanda de serviço. Para fazer o trabalho acontecer, os motoristas de ambulância precisam estar afetados pela demanda do outro, quando então mobilizam o corpo por inteiro – como veremos, não só o “corpo-si”, mas todas as “entidades coletivamente pertinentes”, em sua plasticidade –, investindo/inventando energia, velocidade, agilidade, astúcia e muita margem de manobra nesse modo de governança do trabalho que sustenta esse tipo de serviço.

Essas primeiras considerações sobre a atividade de motoristas de ambulância nos remetem a outra experiência de pesquisa, realizada em nossa dissertação de Mestrado com motoristas de ônibus coletivos urbanos da cidade de João Pessoa (PINTO, 2001), a qual teve por objetivo analisar as relações entre a situação de trabalho e a saúde mental desses profissionais, particularmente suas vivências de prazer e de sofrimento psíquico advindas da atividade cotidiana. O plano teórico-metodológico contemplou, em destaque, as contribuições da Ergonomia da Atividade e da Psicodinâmica do Trabalho. A primeira aponta para a necessidade de

considerar a defasagem entre o trabalho prescrito e o trabalho real, de modo a dar visibilidade a todo o esforço de regulação das variabilidades. A segunda evidencia a necessidade de apreensão dos afectos (sofrimento e prazer) e das defesas mobilizadas pelo trabalho, além de se definir como análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho.

A experiência de pesquisa de Mestrado sobre o trabalho de motoristas de ônibus na cidade de João Pessoa - Pb - foi fundamental para a escolha do nosso objeto de tese, envolvendo, dessa vez, motoristas de ambulância da cidade do Rio de Janeiro. Focalizar esse coletivo profissional mostrou-se particularmente relevante em função de alguns elementos, associados tanto às características das grandes cidades, quanto à diversificação da prestação de serviços de saúde, com uma entrada massiva da iniciativa privada nesse setor, quanto ainda pelas inovações tecnológicas e organizacionais incorporadas nesses serviços, além da complexidade dos atendimentos de emergência inter-hospitalares.

No Brasil, a emergência e o desenvolvimento do urbano têm características próprias como formação social (OLIVEIRA, 1978; MONTE-MÓR, 2006). Até meados do Século XIX, é o Estado que cria o urbano, mas faz dele apenas o lócus de sua administração. Durante o ciclo do café e seu desenvolvimento, o Estado intervém para cuidar das condições que permitem o funcionamento dessa atividade e do setor agrícola em geral e o faz, principalmente, através do município, que se encarrega das poucas condições gerais urbanas para o consumo da classe dominante. Quando da industrialização, a atuação do Estado passa a ter profundos reflexos nas cidades, sobretudo no que concerne às relações econômicas gerais, na medida em que redireciona o excedente gerado pela atividade cafeeira do setor agrícola para o setor industrial nascente. No mesmo movimento em que regula e abaixa o custo da força de trabalho, regulamenta as relações capital-trabalho, criando uma legislação trabalhista e salário mínimo nas indústrias, atraindo força de trabalho para as cidades.

Posteriormente, o Estado começa a criar condições gerais para a acumulação capitalista em nível de transportes, energia elétrica, indústrias de insumos básicos. Mas, como sempre, salvo alguma conjuntura específica e pontual, ele o faz atendendo às necessidades das classes dominantes rural e industrial-financeira. Não se interessa pelas questões urbanas cada vez mais sérias que fazem sofrer a crescente classe trabalhadora.

No momento seguinte, os problemas urbanos das classes trabalhadoras agravam-se e ameaçam afetar a própria dinâmica da acumulação e a estabilidade do sistema. Agora, é o capital estrangeiro que pressiona o Estado para criar condições gerais para a acumulação. Começa até a atender às condições urbanas de reprodução das suas novas classes médias, mas só embrionariamente cria condições gerais urbanas para a reprodução da força de trabalho. Enfim, temos, ainda hoje, um atendimento preferencial às necessidades da acumulação e das classes média e alta, mas com uma crescente - mesmo que pequena - preocupação com as condições gerais urbanas para a reprodução da força de trabalho (com subsídios ao custo de sua reprodução, ainda de custos extremamente baixos). Nesse contexto, o urbano passa, cada vez mais, a assegurar as atividades de circulação, distribuição, gestão e troca, que são as condições gerais para que se possam realizar as atividades de produção e de consumo.

No Brasil, o crescimento do setor de transportes, que atinge, principalmente, as grandes cidades, responde por uma série de complicações que afetam o trânsito que, por sua vez, está na origem de acidentes e de outros problemas típicos do espaço urbano entre nós.

Quanto ao campo da saúde, a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), mesmo com funcionamento tão precário, e o aumento do número de seguradoras e seus “planos de saúde”, verifica-se uma proliferação da quantidade de ambulâncias em circulação. Ao mesmo tempo em que se constata um nível crescente de complexidade, não se observa a implementação de políticas de planejamento urbano que favoreçam alternativas viáveis ao grande fluxo de veículos. Embora o transporte de ambulâncias tenha “prioridade” no trânsito, os engarrafamentos constituem um fator complicador desse tipo de serviço estratégico para a vida nas cidades.

Por sua vez, a incorporação de inovações tecnológicas do campo médico transforma essas ambulâncias em verdadeiras Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), o que, por si, já reconfigura o quadro que existia anteriormente. Considere-se, ainda, o fato de que o trabalho do motorista de ambulância se desenvolve no interior de um coletivo de profissionais de saúde (médicos, técnicos de enfermagem e enfermeiros) e é supervisionado por uma Central de Atendimento e Controle Operacional (*Call Center*), o que dá novos contornos à sua atividade.

O que fazer? Aumentar a quantidade de motoristas contratados para não sobrecarregar cada profissional? Ampliar os serviços de ambulância aérea? Caberia também perguntar: Como os motoristas estão enfrentando essa situação? Como fazem e o que fazem em sua atividade? Tais questões sinalizam para uma reflexão maior sobre o contexto das políticas públicas do setor de transportes, em cruzamento com o de saúde. Presume-se que o aumento da quantidade de motoristas de ambulância não resolveria o problema dos riscos e dos adoecimentos que acometem esses profissionais. O problema maior talvez esteja no trânsito, e uma vez que são poucos os serviços de ambulâncias aéreas, há uma tendência de que o transporte terrestre continue a funcionar por muito tempo, amplificando os problemas hoje existentes.

Segundo a literatura disponível, no Brasil, o transporte de ambulância começou a funcionar no ano de 1907, na cidade do Rio de Janeiro, à época, Distrito Federal. Nesse período, o então Prefeito, Pereira Passos, efetuou a compra dos primeiros veículos de ambulâncias (vindos da França). Por causa da falta de confiança nos profissionais responsáveis pelo então serviço de urgência/emergência das ambulâncias, a população carioca não viu a novidade com bom grado, o que se configurou como um curioso quadro. Conforme relata Takeda (2002), foi preciso fazer uso de uma “simulação” a fim de sensibilizar e mudar a concepção da população carioca. Foram, então, contratados atores para encenar uma situação em que “passavam mal na rua”, em locais estratégicos da cidade, visando atrair a atenção dos transeuntes. Ao presenciar a cena, os mais solidários ofereciam ajuda aos atores para levá-los à farmácia mais próxima. Os atores, por sua vez, pediam-lhes que chamassem a ambulância. Daí em diante, o serviço de ambulâncias foi aumentando, inicialmente no cenário da cidade do Rio de Janeiro e, depois, em outras cidades do Brasil. Nos dias atuais, esse serviço atinge a todas as cidades, não só no modelo de veículo automotor, como também em formato de barcos, aeronaves, motocicletas e helicópteros (LUZ, 1982 *apud* TAKEDA, 2002).

No Brasil, toda essa expansão do setor de transportes de ambulância veio acompanhando o crescimento do setor automobilístico, que desencadeou, nas grandes cidades brasileiras, uma série de efeitos nos hábitos dos motoristas profissionais e dos usuários de automóveis em geral. Os resultados de pesquisas levantados pela Base de Dados da Literatura Latina Americana e do Caribe (LILACS) e dos Arquivos Internacionais de Otorrinolaringologia, no período de 1994

a 2008, apontam uma série de alterações no processo saúde-doença de profissionais das equipes de serviço de ambulância móvel. Em particular, destacam-se os efeitos que essas mudanças provocam no meio de trabalho dos motoristas de ambulância ou *motoristas-socorristas*, como são comumente chamados.

As pesquisas relacionadas a trabalho-saúde/doença, no Brasil, com motoristas de transporte de ambulâncias, são recentes e insuficientes quando comparadas com estudos e pesquisas de outros coletivos profissionais. Pudemos observar, na pesquisa bibliográfica que será apresentada em seguida, um conjunto de fatores relacionados à presença da nocividade do ruído (frequência, pressão sonora, duração da exposição diária e sensibilidade de cada motorista a essas exposições), aos sintomas osteomusculares e os consequentes riscos ergonômicos originários da inadequação dos equipamentos auxiliares para transporte de pacientes; aos riscos e às ocorrências de acidentes; à falta de treinamento periódico da equipe de trabalho (motorista, enfermeiro, técnico de enfermagem e médico); e, por fim, à prevalência e aos fatores associados à sonolência excessiva diurna em condutores de ambulância.

O ruído do tráfego é considerado um dos principais responsáveis pela poluição sonora. Esse é um tema que vem sendo muito discutido nos diversos meios de comunicação de massa como também em publicações científicas (SILVA *et al.*, 2006), evidenciando uma série de alterações ou efeitos nocivos à audição, à saúde em geral. Linden (1996 citado por SILVA *et al.*, 2006) afirma que o agravamento da saúde desses profissionais é influenciado pelo tipo de ruído, pela frequência, pelo tempo total de exposição e ainda pela susceptibilidade individual. Sanches (2003 citado por SILVA *et al.*, 2006) acrescenta que as fontes de ruído são decorrentes dos automóveis, dos ônibus, das sirenes de polícia e de ambulâncias. Isso ocasiona importantes prejuízos à saúde física e mental. Marques (1998 *apud* SILVA *et al.* 2006) chama a atenção para a possibilidade de uma deficiência visual ou auditiva nos motoristas profissionais acarretar danos não somente à sua integridade física, mas também à das pessoas que estão sendo conduzidas por ele, além do risco para os pedestres que circulam pelas ruas.

As pesquisas sobre as inadequações ergonômicas relacionadas aos equipamentos auxiliares para o transporte de pacientes em ambulâncias apontam uma série de diferenças entre a altura da cama e da maca, cadeiras de rodas e macas de difícil movimentação. Além disso, a falta de travas em macas e camas

dificulta a remoção dos pacientes pelas equipes de trabalho. Esses aspectos foram estudados por Célia & Alexandre (2004), em trabalhadores da área de saúde de um Serviço de Transportes de Pacientes (equipe de enfermagem, motoristas, escriturários e guardas) responsáveis pela execução de transportes intra e intermunicipais. Os resultados da pesquisa indicam a ocorrência elevada de sintomas osteomusculares em diferentes partes do corpo, particularmente na coluna vertebral e na região lombar. Aponta como possíveis causas desses acometimentos os fatores ergonômicos, a saber: camas e macas sem alturas ajustáveis, macas não retráteis, falta de equipamentos auxiliares, dificuldades de acesso e de locomoção no interior de residências, equipamentos inadequados e sem manutenção e ausência de treinamento da equipe.

Nessa mesma direção, Rossi, Rocha & Alexandre (2001) realizaram uma pesquisa sobre os aspectos ergonômicos com trabalhadores de uma central de transportes de um hospital universitário. Os resultados apontaram o nível de dificuldades da equipe de “escolta” do hospital quanto ao deslocamento de pacientes da cama para a cadeira de rodas e vice-versa, da cama para maca e vice-versa, da maca para a ambulância e da ambulância para a maca. Foram percebidos alguns problemas nos equipamentos utilizados para a transferência de pacientes pela equipe e posturas inadequadas desses trabalhadores em transferências de pacientes.

As investigações de Pereira & Lima (2006) e Takeda & Robazzi (2007) acerca das ocorrências de acidentes de trabalho, respectivamente com motoristas de ambulâncias de um serviço de atendimento pré-hospitalar e de um serviço de socorro de urgências, indicam a necessidade de prevenção, qualificação e treinamento dos profissionais que prestam socorro de urgência. Takeda & Robazzi (2007) afirmam que, apesar da escassez de estudos sobre acidentes de trabalho envolvendo motoristas de ambulância, há uma espécie de gênese acidentária oriunda do fato de os motoristas dirigirem alcoolizados, do não reconhecimento do seu trabalho e da dificuldade de dirigirem em vias de difícil acesso e com alto índice de criminalidade e violência. Além disso, esses profissionais enfrentam o risco de acidentes devido à sonolência, à fadiga e à exposição aos agentes de riscos físicos, químicos, biológicos e às situações anti-ergonômicas dos equipamentos utilizados na remoção dos pacientes.

Por último, Ambrósio & Geib (2008) investigaram os fatores que incidem sobre a sonolência excessiva diurna (SED) em condutores de ambulância da Macrorregião Norte do Estado do Rio Grande do Sul. Com esse propósito, os autores concluíram que a abstinência do sono, estudada em 105 condutores de veículos de serviços públicos de saúde, pode colocar em risco os usuários do Sistema Único de Saúde, inclusive os próprios motoristas de ambulância. Ademais, a sonolência diurna foi associada a apneia e a roncos, indiferente às variáveis sócio-demográficas, aos padrões de sono, às condições de saúde e ao estilo de vida. Em síntese, apesar da predominância do grau de sonolência leve encontrado na pesquisa, a maior preocupação indicada pelos autores esteve voltada para os motoristas com vínculo funcional efetivo e/ou portadores de apnéia do sono, principais fatores associados à SED.

Verificamos, nesta breve apresentação da pesquisa bibliográfica, um número limitado de estudos científicos que aborda o trabalho e a saúde de motoristas de ambulância em Unidades de Tratamento Intensivo Móveis (UTIs Móveis). Os temas abordados referem-se a problemas audiológicos provocados pelo ruído do trânsito, aos aspectos ergonômicos de inadequações dos equipamentos auxiliares das ambulâncias, que provocam alterações e dores na coluna vertebral e na região lombar dos motoristas, e a presença eminente de riscos de acidentes de trabalho, oriundos das condições de trabalho e da sonolência excessiva diurna desses profissionais. Todavia, o que esses estudos têm avançado e/ou inovado com relação à questão do corpo dos motoristas de ambulância? Eles falam separadamente de “partes” do corpo biológico: ouvido, coluna vertebral, região lombar, respiração do sono. A maioria deles utiliza métodos estatísticos que permitem comparações entre “fatores causais” (em uma relação causal simples), como por exemplo: a frequência de exposição do ruído provoca diminuição ou perda auditiva dos motoristas de ambulância; a inadequação ergonômica dos equipamentos auxiliares na remoção de pacientes acarreta dores na região lombar e na coluna vertical.

No entanto, não observamos, no conjunto desses materiais de pesquisa, evidências de análises que considerem a riqueza das potencialidades do corpo, no seio da atividade de trabalho de motoristas de ambulância. Por essa razão, esta tese se propõe a analisar as múltiplas potencialidades do corpo na gestão coletiva de trabalho de motoristas de ambulância.

Esclarecemos, todavia, que, no conjunto desses materiais de pesquisa apresentados, não foram encontradas evidências de análises que considerassem a riqueza das potencialidades do corpo na gestão da atividade desses motoristas. Por esse motivo, e considerando nosso interesse de pesquisa, para compreender os diversos modos de mobilização do *corpo-si* da atividade cotidiana de trabalho dos motoristas, buscamos explorar as possibilidades contidas no uso da perspectiva ergológica – dando nobreza ao saber da prática engendrado por esses protagonistas do trabalho. A partir desse encaminhamento, fomos construindo nosso quadro teórico, tomando precaução quanto à composição das abordagens teórico-metodológicas pertinentes ao nosso objeto de estudo.

Destacamos algumas contribuições teóricas que possibilitam um diálogo sinérgico com a Ergologia. Além disso, operamos com outros materiais que versam sobre a mobilização do corpo em diferentes coletivos de profissionais de transportes: motoristas de ônibus, condutores de trens e pilotos de avião. Nestes, a ideia de engajamento corporal do trabalhador se dá na gestão das variabilidades e instabilidades da pilotagem, ou melhor, no modo como cada piloto *faz corpo* com seu instrumento de trabalho (avião, trem, ônibus, ambulância), denotando os diversos sentidos de mobilização do corpo ao seio da atividade.

É, precisamente, nessa direção que se justifica nosso empenho em diferenciar o que significa *dirigir* e *pilotar* um veículo. Com efeito, consideramos que a expressão *pilotar ambulância*, adotada nesta tese, adquire uma complexidade maior, se comparada ao ato que se denomina *dirigir*. Os estudos com pilotos de avião de linha e com condutores de trens, na França, demonstram muito bem a importância da mobilidade do corpo no trabalho, em função das situações singulares das atividades desses profissionais (JOUANNEAUX, 1999; FERNANDEZ, 2001 & CLOT, 2006).

Em função desse conjunto de ideias que mobilizam o *corpo-si* do motorista de ambulância a gerir sua atividade de trabalho, lançamos as seguintes questões:

- ◇ Como apreender a atividade dos motoristas de ambulância a partir dos possíveis investidos pelo corpo?
- ◇ Como captar o conjunto de expressões mobilizadas pelos *usos do corpo-si* - pensamento, inteligência, criatividade, memória, emoção, valores e histórias – no curso da gestão da atividade desses motoristas?

- ◇ Quais as normas antecedentes, as variabilidades e *contraintes*¹ que se apresentam nesse coletivo profissional?
- ◇ De que forma podemos apreender os saberes e as experiências – individuais e coletivos – contidos na atividade desses profissionais?
- ◇ Qual o papel da linguagem ou das “práticas languageiras” como veículo de acesso à atividade dos motoristas?
- ◇ É possível conciliar exigências de produtividade e qualidade com saúde, segurança e fiabilidade na atividade desses trabalhadores?

Do ponto de vista formal, esse texto se desdobra obedecendo ao seguinte plano: inicialmente, operamos um diálogo (Capítulo I) com os referenciais da perspectiva ergológica, a partir da concepção de vida, saúde-doença em George Canguilhem, da contribuição ergonômica e da relação linguagem e trabalho. Em seguida (Capítulo II), discutimos a multiplicidade de olhares e modos de engajamento do corpo no agenciamento da atividade. Logo após (Capítulo III), construímos o método de pesquisa, considerando o cenário do campo empírico. Por fim, debruçamo-nos sobre os resultados e as análises, mobilizados pelo *corpo-si*, na atividade dos motoristas no seu cotidiano de trabalho (Capítulo IV).

¹ O termo, segundo considerações de Athayde (1996), transformou-se em um conceito da Ergonomia e vem sendo traduzido por pressão, exigência, etc. Há quem tenha preferido criar um neologismo (*contrante*) ou manter o vocábulo em francês (como se fez com *input/output*), como, muitas vezes, venho fazendo. No desenrolar desta tese, faremos uso do vocábulo em francês.

CAPÍTULO I

QUADRO TEÓRICO-METODOLÓGICO

Não sabemos o que pode um corpo...
Espinosa

A proposta desse capítulo consiste em fazer um diálogo profícuo com os referenciais epistemológicos e teórico-metodológicos da perspectiva ergológica, a partir das concepções sobre vida, meio e saúde-doença presentes na obra de Georges Canguilhem, das descobertas da Ergonomia da Atividade, das contribuições da linguagem e trabalho. Entendemos que esses materiais fornecem elementos para melhor compreender a atividade de trabalho dos motoristas de ambulância e dos múltiplos sentidos do que é trabalhar, nos dias de hoje, em um Serviço de Transportes de Emergência Móvel, na cidade Rio de Janeiro.

Ao propormos tal sinergia de conceitos, visamos tão somente - com a ajuda da Ergologia - orquestrar um conjunto de ideias, de controvérsias e de proposições, sempre parciais e inacabadas, a respeito da vida e da atividade humana de trabalho. Nosso circuito se inicia com uma discussão maior: O que é a vida? Em que meios e normas o homem vive e trabalha? Saúde, onde está você? Essas, entre outras questões, que circulam na obra de Canguilhem, constituem um dos legados, senão o principal, de inspiração para a construção do pensamento ergológico. Ademais, a colaboração da Ergonomia, especialmente em relação ao conceito de atividade, proporcionou à Ergologia um campo fértil de novas elaborações filosóficas desse conceito em diferentes perspectivas teóricas do conhecimento humano.

1.1- Concepções de vida, saúde-doença e meio em Georges Canguilhem

As reflexões de Canguilhem, no livro “O normal e o patológico (1995), sobre o que é a vida sinalizam para o problema principal de sua tese no campo da Medicina. Trata-se da constatação de que a medicina resume toda uma reflexão sobre o significado da vida, no momento em que determina o patológico como objeto de estudo. Mas, afinal, “e a vida! E a vida o que é?”, cantava o poeta Gonzaguinha. A vida, diz Canguilhem (1995), é a atividade de oposição à inércia e à indiferença e se caracteriza como força particular que difere das demais forças que governam a

natureza. Nessa definição, assinala Schwartz (2007a), Canguilhem utiliza o termo *atividade* para identificar especificamente a oposição entre vida e inércia. Para além dessa oposição, afirma o autor, a vida é a luta permanente contra a inércia.

Esse caráter de dinamicidade atribuído ao conceito de vida não é distante do conceito de saúde. No texto – *Saúde: conceito vulgar e questão filosófica* – Canguilhem (2005, p.44) faz a seguinte afirmação: “A saúde não é somente a vida no silêncio dos órgãos (como afirmou Paul Valéry) é também a vida na descrição das relações sociais”. Em outras palavras, o autor chama a atenção para a aparência de nosso estado de bem ou mal-estar. Por exemplo, quando alguém pergunta como estou (referindo-se ao meu estado físico, corporal) e respondo que ‘estou bem’, impeço que outras perguntas (estereotipadas) sejam feitas. Se responder que vou mal, certamente será perguntado se fui ao médico ou se estou fazendo algum tipo de tratamento.

A proposta de Canguilhem (1995), ao refletir sobre a concepção de *saúde*, vai além das determinações estatísticas usadas pela Medicina para definir o que é saúde e doença. Conforme Caponi (1997), a concepção de saúde em Canguilhem tem por referência a possibilidade de enfrentar situações novas, devido à margem de segurança que cada indivíduo tem para enfrentar e tolerar *as infidelidades do meio*. A partir de Canguilhem (1995), a saúde é considerada mais que um conceito científico, um campo de experiência sempre singular dos modos de levar a vida, sendo dotada de inventividade para a criação de novas normas.

A relevante contribuição de Canguilhem, segundo Caponi (1997), decorre do fato de eles introduzirem uma importante crítica à concepção então predominante sobre saúde, que privilegiava o estudo das anomalias, das monstruosidades, das variações, dos erros, das infrações e das infidelidades apresentadas pelo meio para, assim, compreender e tentar demarcar o alcance e os limites dos conceitos de normalidade, média, tipo e saúde. Isso implica que pensar um conceito de saúde a partir das variações e das anomalias significa negar-se a aceitar uma concepção com pretensão de valor universal.

O *normal*, de acordo com Canguilhem (1995), é viver em um meio em que flutuações e novos acontecimentos sejam possíveis; é a possibilidade de ficar doente e poder recuperar-se:

Ser sadio significa não apenas ser normal numa situação determinada, mas ser, também, normativo, nessa situação e em outras situações eventuais. O que caracteriza a saúde é a possibilidade de ultrapassar a norma que define

o normal momentâneo, a possibilidade de tolerar infrações à norma habitual e de instituir normas novas em situações novas (Canguilhem, 1995, p. 158).

É preciso deixar claro que o normal não tem uma rigidez que seja válida para toda espécie; tem a flexibilidade de uma norma, que se transforma em relação às condições individuais. Daí constatar-se a imprecisão estabelecida entre o limite do normal e do patológico. Sendo assim, é possível concluirmos, com base em Canguilhem (1995), que a saúde implica muito mais que a possibilidade de viver em conformidade com o meio externo, implica a capacidade de *instituir novas normas*.

Nessa mesma direção, Dejours (1986) afirma que a *saúde é, antes de tudo, um fim, um objetivo a ser atingido*. Não se trata de um estado de bem-estar e de conforto, mas de um alvo em relação ao qual procuramos constantemente nos aproximar, já que a capacidade de variação tanto orgânica quanto psíquica é o que caracteriza o ser humano. Tal reflexão contraria a definição internacional da Organização Mundial de Saúde (OMS), que dá a entender que o estado de bem-estar físico, psíquico e social pode ser estável e, uma vez atingido, pode assim se manter.

A definição de saúde da OMS tem sido, frequentemente, alvo de críticas. Diz-se, por exemplo, que é um conceito utópico, porque esse estado é inalcançável, sendo impossível mensurar o nível de saúde de uma população a partir desse conceito, precisamente pelo fato de as pessoas não permanecerem constantemente em estado de bem-estar. Além desse estado de bem-estar físico, psíquico e social, existem elementos conceituais imprecisos que dificultam uma definição de saúde que contemple homens, mulheres e crianças a partir de meios que tracem um caminho pessoal e original (CAPONI, 1997).

Por esse motivo, preferimos considerar a saúde como verdade de um *corpo vivo*, notadamente como propriedade de um ser vivo, singularizado pela sua capacidade de enfrentar as imposições advindas do meio em que vive, que domina e o acomoda. Dito isso, poderemos questionar os porquês do uso da concepção de saúde como verdade estabelecida. Seria esse um juízo de valor? Canguilhem (2005) dirá que a verdade não tem apenas um valor lógico (próprio do exercício do juízo), mas, simplesmente, falará de uma qualidade em que as coisas se mostram inteiramente como elas são. Utiliza, também, as palavras *Verus*, do latim, que significa verdadeiro, no sentido de real e regular; e *sanus*, de descendência do grego, para são, também com dois outros sentidos: intacto ou bem conservado e

infallível ou seguro. Desses dois termos surge a expressão, bastante conhecida de todos, *são e salvo*.

Para Canguilhem (2005, p.41),

o corpo vivo é, então, esse existente singular cuja saúde exprime a qualidade dos poderes que o constituem, visto que ele deve viver sob a imposição de tarefas, portanto em relação de exposição com um meio ambiente do qual, em primeiro lugar, ele não tem escolha. O corpo humano vivo é o conjunto dos poderes de um existente tendo a capacidade de avaliar e de se representar a si mesmo esses poderes, seu exercício e seus limites.

A verdade viva do corpo, como expressão de um corpo subjetivo, remete à ideia de um corpo potente, capaz de suportar as múltiplas *infidelidades* apresentadas pelo meio do qual o ser vivo se apropria e por ele é apropriado, ou seja, de um poder de afetar e de ser afetado num meio de incertezas e dúvidas constantes. O conceito de *corpopropriação*, elaborado por Michel Henry (conforme será discutido no capítulo 2), faz uma relação próxima dessa noção de corpo vivo, corpo verdade, discutida por Canguilhem.

Essas reflexões sinalizam para a discussão do conceito de atividade como uma luta permanente contra a inércia e a indiferença (como já mencionado). Ao fazer essa distinção, Canguilhem refere-se ao conceito de atividade, considerando dois aspectos: do campo de forças resultante da clivagem entre a utilização desse termo em mecânica (referindo-se aos movimentos e às forças que os provoca) e da sua utilização no reino do vivente (SCHWARTZ, 2007a).

1.2 A Ergonomia da atividade

A Ergonomia, conforme Wisner (1997; 2004), pode ser considerada de diferentes modos: uma arte, como a do engenheiro ou do médico; uma prática profissional destinada a resolver problemas concretos do trabalho, a partir de uma metodologia e de técnicas baseadas em conhecimentos pertencentes a várias disciplinas científicas; e, em menor grau, uma área científica. Contudo, ela não desconsidera a produção científica sobre os modos de relação do humano com o meio de trabalho nem a sua colaboração para a atividade dos que a praticam, sejam eles trabalhadores, consultores, pesquisadores que se dedicam à análise do trabalho.

O surgimento da Ergonomia, segundo Laville (2007), teve seu início em 1949, na Inglaterra, logo após a Segunda Guerra Mundial. Murrell, engenheiro e psicólogo, cria a primeira sociedade de Ergonomia (*Ergonomics Research Society*) formada inicialmente por engenheiros, psicólogos, fisiologistas, arquitetos, *designers* e também economistas. No entanto, é somente na década de 1950 que um projeto de Ergonomia francófona começa a ser elaborado. Tal projeto somente se concretizará com a fundação da *Société d'Ergonomie de Langue Française* – SELF, no ano de 1963, data que oficializa o seu nascimento.

Durante o período de incubação do projeto, alguns acontecimentos foram decisivos para o desenvolvimento da Ergonomia, entre os quais, destaca-se a ajuda dos Estados Unidos à reconstrução da Europa do pós-guerra (plano Marshall), seja impondo condições para modernizar os meios de produção das indústrias europeias, seja buscando ganhos de produtividade (id. 2007).

Ressalta-se, também, o predomínio das teorias motivacionais (ou sobre motivação) preconizadas de Elton Mayo, Maslow e Herzberg para o aumento da produtividade industrial. Pouco convencidos da eficácia dessas teorias e de suas aplicações, alguns ergonomistas francófonos passaram a investir na melhoria das condições de trabalho como forma de garantir o incremento da produtividade.

Assim, o reconhecimento das condições de trabalho, como questão importante no conjunto das relações de trabalho e da sociedade em geral, impulsionou a criação e o desenvolvimento dos centros de pesquisa (públicos e privados) e de ensino em vários países europeus francófonos. É nessas condições que a Ergonomia vai adquirindo notabilidade, fruto de pesquisas e da criação de centros de ensino.

Destaca-se, na Suíça, a pesquisa-ação desenvolvida pelo médico do trabalho, Paule Rey, em uma indústria de relógios, cujo objetivo consistiu em analisar e diminuir os riscos do trabalho, assim como detectar os defeitos de qualidade na produção. Para além da criação de Coppé do Centro de Ergologia em Lièges, na Bélgica, Ombredane e depois Faverge, respectivamente médico e estatístico, após deixarem o CERP², permanecem na Universidade de Bruxelas, desenvolvendo suas atividades sobre a análise do Trabalho. Enquanto isso, na França, os médicos Pierre Cazamian e Alain Wisner criam respectivamente o centro de Ergonomia da

² Centro de Estudos e de Pesquisas Psicotécnicas.

Mineração e o Centro de Pesquisa para o aperfeiçoamento do conforto e segurança dos veículos da montadora *Régie Renault*. Além disso, o Conservatório Nacional de Artes e Métiers (CNAM/ Paris) redireciona os cursos e as pesquisas de laboratório para o campo da fisiologia do trabalho muscular, rompendo a longa tradição em higiene industrial (LAVILLE, 2007, p. 27).

Esses eventos foram fundamentais para a Ergonomia francófona construir sua especificidade em relação à Ergonomia anglo-saxã, isto é, tornar-se uma Ergonomia essencialmente centrada na análise da atividade e/ou em situações de trabalho.

Com esse novo olhar sobre a relação homem-trabalho, a Ergonomia francófona revelou a existência de uma diferença fundamental entre o que se designou por *trabalho prescrito* e *trabalho real*.

Para Daniellou, Laville & Teiger (1989), a Ergonomia de língua francesa põe em discussão a ênfase maior do taylorismo: a tarefa. A prescrição do trabalho nesse sistema ignora o conjunto de atividades mentais e psíquicas que na prática são essenciais para manter a regularidade da produção. Afirmam que o trabalho prescrito é *a maneira como este deve ser executado: o modo de utilizar as ferramentas e as máquinas, o tempo concedido para cada operação, os modos operatórios e as regras a respeitar* (id. p. 07).

O conceito de trabalho prescrito (ou tarefa), segundo Brito (2006), pode ser compreendido a partir de duas vinculações: a primeira relacionada às regras e aos objetivos fixados pela organização do trabalho; a outra, às condições dadas. De modo sintético, designa o que se deve fazer em um processo de trabalho específico, explica a autora.

Já o trabalho real se exprime em termos de performances realizadas ou não (frente aos objetivos quantitativos e qualitativos impostos à prescrição) e ações ou modos operatórios mediante os procedimentos prescritos (DARSES & MONTMOLLIN, 2006).

Em torno dessa importante diferença, um grupo de ergonomistas franceses (WISNER, 1987; DANIELLOU, LAVILLE, TEIGER, 1989; GUERIN *et al.* 2001; DANIELLOU, 2004) passou a contribuir com a produção de conhecimentos da chamada Ergonomia da Atividade. Consideram que o *trabalho real* não corresponde jamais ao *trabalho prescrito*, fixado por regras e orientado por objetivos predeterminados.

Com essa diferença, os ergonomistas deram maior visibilidade à face oculta do trabalho projetado pelo Sistema Taylor. Assim, não obstante os trabalhadores não executassem exatamente o que fora prescrito (“como manda o figurino”), eles não podiam ser chamados de indisciplinados, irresponsáveis ou mesmo incapazes de compreender e aplicar a prescrição ao pé da letra. Ou seja, na realização da tarefa, o trabalhador - individual e coletivamente – depara-se com equívocos e limites de qualquer prescrição, com o acaso e inúmeras formas de variabilidades: panes, dificuldades de previsão, disfuncionamentos, diferenças de ritmo, efeitos da idade e experiência acumulada. Mesmo nas atividades ditas mais simples e pretensamente automatizadas, pressupõe-se uma exigência mental (constante e inelutável), sem a qual nenhum sistema produtivo poderia funcionar (TEIGER, 1993).

Nessa perspectiva, compreende-se que a legítima especificidade da Ergonomia (particularmente francófona) aparece com a distinção entre tarefa e atividade. Na verdade, essa diferença pode ser considerada uma extensão da discrepância entre o trabalho prescrito (entendido como o conjunto de condições e exigências mediante as quais o trabalho poderá ser efetuado) e o trabalho real (como aquele que se diferencia do prescrito).

Como assinalam Darses & Montmollin (2006), os primeiros autores a se posicionarem sobre a questão (Faverge, especialmente) caracterizaram a tarefa como resposta à questão “que fazer?” e a atividade ao “como fazer?”. No entanto, essa diferença acarreta ambiguidades. Vejamos: a questão do “como”, por exemplo, indicava tanto os procedimentos prescritos (como é preciso fazer) quanto o conteúdo das atividades (como se faz). Foi somente com a análise do trabalho, na sua acepção mais ampla, na qual a atividade se inscreve através de sistemas que a requisitam, nos procedimentos que a autorizam e enquadram, meios que a permitem etc. (DURAFFOURG, 2007)³ que a Ergonomia passa a *compreender o trabalho para transformá-lo*.

No dizer de Athayde (1996), foi com a aproximação do trabalho real que se abriu um cenário marcado pela variabilidade das condições de trabalho e pelo esforço de redução dessa *variabilidade*, revelando-se toda a engenhosidade do trabalhador, operada à margem da organização prescrita.

³ O referido autor participa das conversas sobre a atividade humana no livro, Trabalho e Ergologia, organizado por Schwartz e Durrive (2007).

O conceito de atividade, como um objeto de pesquisa, tem, segundo o autor, características específicas, pois se trata de um objeto constituído/reconstituído com os sujeitos envolvidos no trabalho, não podendo jamais ser apreendido diretamente. É, pois, pelo diálogo e pela confrontação dos pontos de vista que se constrói uma representação da atividade e de seus processos subjacentes e das consequências vividas pelos sujeitos na sua saúde e no trabalho, configurando-se como um processo, e não, como um objeto estabilizado.

1.2.1- Atividade de trabalho: uma noção relativa

Uma primeira concepção de atividade, referida no item anterior com Canguilhem, foi definida como oposição à inércia. Apesar de reconhecermos a inteligibilidade dessa apreensão da atividade pelo seu contrário, ela não nos parece suficiente para dar conta dos múltiplos sentidos que lhe são atribuídos. Contudo, somos favoráveis a uma definição mais ampla dessa noção, pura e simplesmente, com o objetivo de trazer à discussão os elementos que estão contidos na imprecisão do termo, como dá a entender Schwartz (2007a), a partir das questões assinaladas pela Ergologia. Visamos, nesse item, apresentar um dos conceitos de atividade humana, oriundo da Ergonomia da Atividade.

Desse ponto de vista,

a atividade consiste no conjunto dos fenômenos (fisiológicos, psicológicos, psíquicos...) que caracterizam o ser vivo cumprindo atos. Esses resultam de um movimento conjunto do homem (corpo, pensamento, desejos, representações, história) adaptado a esse objetivo (GUÉRIN *et al.* 2001, p.16).

Uma primeira observação dessa concepção ergológica de atividade refere-se à distinção entre a atividade de trabalho e a atividade humana em geral. A diferença feita aqui é bastante simples, contudo não menos importante. Se não é a atividade, em si mesma, que caracteriza o trabalho, mas sua finalidade, então, o que finaliza o trabalho? As dimensões fisiológicas, psicológicas e psíquicas movidas pelo corpo, pelo pensamento, pelos desejos, pelas emoções, pelas histórias, etc.? Tudo isso faz sentido, mas não satisfaz à condição do humano quanto ao uso de suas determinações no trabalho. Haverá sempre a presença de prescrições (dentre outras

configurações de normas antecedentes) e tentativas de renormatização onde houver atividade humana de trabalho⁴, como veremos no item seguinte.

Por outro lado, é preciso reconhecer que, se o *homem não tem domínio sobre as condições nem sobre os resultados de sua atividade profissional* (GUÉRIN et al., 2001, p.16), sua atividade poderá ser imposta, quiçá, impedida, em função do modo da organização e das condições do trabalho, das variabilidades, dos imprevistos e, acima de tudo, da singularidade de cada pessoa na tentativa de fazer o trabalho acontecer.

Nessa direção, destacamos dois aspectos relacionados ao conceito de atividade (DARSES & MONTMOLLIN, 2006, p. 48-52): a atividade apreendida através dos comportamentos e a atividade como uma lógica de ações.

O primeiro aspecto trata da descrição dos detalhes das sequências de comportamentos (gestos, posturas, olhares, verbalizações) de uma cadeia produtiva ou mesmo de uma jornada de trabalho. Entende-se, aqui, que a atividade, quando apreendida somente como manipulação de comportamentos (estímulos-respostas), segundo os postulados do modelo behaviorista do início do Século XX, mostra-se limitada e incapaz de captar comportamentos considerados mais dinâmicos. É o caso, por exemplo, da pilotagem de avião, de ônibus, de atividades esportivas, dentre outras. Essas atividades, com muita frequência, não podem ser interrompidas nem comentadas pelo operador enquanto as realiza. Assim, elas devem ser estudadas por métodos de observação considerados *não invasivos*, que não alterem a dinâmica da ação no trabalho.

A atividade, estudada como lógica da ação, evidencia as restrições ao modo de apreensão dos comportamentos que visam explicar as operações onde predominam os componentes cognitivos. Parte-se do argumento de que é preciso reconstituir os encadeamentos (os cursos da ação, as histórias, as competências, as tomadas de decisão etc.) que impulsionam, guiam e explicam as ações dos operadores.

1.3 A organização do trabalho e suas condições

⁴ Não é nossa intenção esgotar essa discussão nesse espaço delimitado de argumentação, mesmo porque somos cientes do grau de complexidade que comporta o conceito de atividade. A menção a esse conceito é tão somente a de apontar o caráter de restritividade apresentado no conceito de atividade supracitado.

O espaço percorrido dos estudos da Psicopatologia do Trabalho (PPT) à Psicodinâmica do Trabalho (PDT) encontra-se relacionado, num primeiro momento, com a apreensão do sofrimento e das defesas ocasionadas pelo trabalho e, depois, com a dinâmica das relações intersubjetivas, conforme passaremos a expor.

O início das pesquisas em PPT, nos anos 50/60, procurou identificar e caracterizar uma clínica de afecções mentais que poderiam ser provocadas pelo trabalho, isto é, os estudos pretendiam chegar a um diagnóstico das “doenças mentais no trabalho”. Somente os estudos de Le Guillant, Bègoin e Parente (DEJOURS, 1994; ATHAYDE, 1996) puseram em evidência algumas síndromes que acometiam diretamente a saúde mental dos trabalhadores em profissões específicas, tais como: faxineiros, telefonistas e mecanógrafos.

Após essas primeiras conclusões, a PPT interrompeu suas pesquisas durante quase quinze anos ou, pelo menos, não se publicaram estudos realizados nessa área. Os motivos desse silenciamento podem ser sintetizados em duas perspectivas: primeiro, pela impossibilidade de divulgação de novos resultados e conclusões acerca das relações trabalho/saúde mental. Segundo, por fatores de ordem histórica, tendo em vista que as condições do contexto sociopolítico para seu desenvolvimento não se encontravam conciliadas; o tema da saúde mental não tinha surgido como questão nas lutas e reivindicações dos trabalhadores em prol da sua saúde (ATHAYDE, 1996).

Já a partir do final da década de 70, no campo da PPT, as investigações passaram a se interessar pelas consequências mentais provocadas pelo trabalho, apesar da ausência de identificação de doenças mentais.

Uma publicação que retrata essa preocupação é o livro de Dejours *Travail, Usure mentale*, publicado na França em 1980, e traduzido no Brasil, em 1987, com o título, “A loucura do trabalho”. Nesse, o autor não enfatiza o estudo da loucura provocada pelo trabalho, como insinua a versão do título da obra em português. Dejours revisita a produção de pesquisas de campo na PPT, redefinindo sua preocupação de estudo com uma nova indagação: *Em que medida o trabalho produz doença ou acometimento mental?*

Com esse novo posicionamento, Dejours (1999, p. 36) redireciona seus estudos com base na inversão da pergunta inicial: *ao invés de detectar as inapreensíveis doenças mentais no trabalho, registrou-se que, em sua maioria, os trabalhadores permanecem na normalidade mesmo em situações deletérias.*

Nesses termos, é a *normalidade* que se configura como um enigma a ser decifrado, qual seja: Como os trabalhadores conseguem enfrentar situações penosas de trabalho e permanecer na normalidade? Essa questão passa, então, a ser explicada como a resultante de uma conciliação entre o sofrimento e a luta (individual e coletiva) contra o sofrimento no trabalho.

Mediante essa questão, é preciso considerar a preocupação do referido autor com categorias de análise vinculadas ao sofrimento psíquico e às defesas contra o sofrimento e contra a doença, em consequência do confronto dos trabalhadores com as pressões ocasionadas pela **organização do trabalho**, visto que isso pode resultar em agravos à saúde em forma de sofrimento.

Com base nas diversas pesquisas realizadas acerca da saúde mental dos trabalhadores, Dejours conclui que as pressões no trabalho são decorrentes da forma como está constituída a organização do trabalho, diferenciando-a de condições.

Para Molinier (2006), a organização do trabalho é concebida em duas dimensões: divisão técnica e divisão social e hierárquica. A primeira determina a maneira como o trabalho deverá ser feito, sob quais modalidades e procedimentos, com quais instrumentos, máquinas e tipos de competências. Já a segunda fixa normas de comando, de coordenação, de níveis de responsabilidades e autonomia, além de se encarregar dos critérios de avaliação do trabalho.

Essa concepção de organização do trabalho, oriunda dos estudos da Psicopatologia do Trabalho (DEJOURS, 1991), teve, no seu início, um caráter impactológico na relação entre trabalho e sofrimento psíquico patogênico. Pesquisas realizadas com diferentes categorias profissionais apontaram o que então se entendia por sofrimento psíquico como consequência do tipo de organização de trabalho. Em outros termos, quanto maior a rigidez da organização prescrita do trabalho, maior a incidência de sofrimento/adoecimento no trabalho.

Com isso, não se descarta totalmente o poder da organização quanto ao nível de domínio da prescrição do trabalho. Todavia, é necessário ir mais adiante para perceber os meandros que circundam esse modo de determinação do trabalho. Essa compreensão visa facilitar, sobretudo, o feixe de relações que caracteriza uma dada tarefa e a forma como ela se faz atividade. Na nossa experiência de pesquisa com motoristas (PINTO, 2001), procuramos mapear o espaço (físico e relacional) assim como os limites da organização prescrita do trabalho. Além disso,

desenhamos os fluxos que consideramos essenciais à dinâmica do trabalho dos motoristas em função da complexidade das relações de trabalho. Nessa experiência, chamamos à atenção para as categorias de análise vinculadas ao sofrimento psíquico e às defesas contra o sofrimento e o surgimento de doenças, em consequência do confronto dos trabalhadores com as pressões ocasionadas pela organização do trabalho, posto que isso poderia resultar em agravos à saúde em forma de sofrimento.

Aos poucos, fomos percebendo alguns aspectos do que consideramos como condições de trabalho, não apenas no sentido de pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho (DEJOURS & ABDOUCHELI, 1994), mas também de condições socialmente construídas num espaço e tempo delimitados.

Conforme observam Gollac & Volkoff (2000), falar de “condições de trabalho” implica desconsiderar do trabalho alguns de seus aspectos, de admitir que, de certo ponto de vista, eles constituem apenas elementos contingentes. Então, o que se considera do trabalho como suas *condições*? De acordo com esses autores, as condições de trabalho resultam de processos sociais complexos, pouco palpáveis e de difícil definição. Partem do exemplo da situação de trabalho de uma datilógrafa, a fim de compreender em que medida um mesmo aspecto do trabalho pode ou não ser considerado “normal”.

No caso emblemático de uma datilógrafa, a queixa principal do seu desconforto no trabalho foi atribuída por um perito do trabalho como inadequação de postura, responsável direta por dores nas costas. Destacamos duas hipóteses, cogitadas pelos referidos autores, relacionadas aos prováveis acometimentos ao desconforto do trabalho da datilógrafa:

- 1) A queixa de dores de cabeça, nos ombros, no estômago e irritabilidade como provenientes de processos fisiológicos ou psicossomáticos complexos;
- 2) A atribuição de dores nas costas como consequência da “postura incômoda ” de digitação dos textos.

Na primeira, eles admitiram que a probabilidade de que essas queixas pudessem ser relacionadas à postura do trabalho era pouco convincente. Consideraram, ainda, que os médicos são geralmente habituados a ignorar o trabalho como fator de patologia. Ou seja, eles não veem o que há de comum entre os sintomas que aparecem como dispersos. Falta-lhes a capacidade de juntar esses sintomas a uma origem comum. Na segunda conjetura, os peritos do trabalho

julgaram que as dores nas costas só apareceriam caso a datilógrafa se sentisse pressionada a dar conta de seu trabalho num período de tempo delimitado, de ser mal avaliada pelo seu chefe ou, ainda, pela monotonia encontrada no seu trabalho.

Nos dois exemplos relatados, pode-se observar que o interesse por um único aspecto do trabalho da datilógrafa, sua postura no trabalho, parece não levar em conta a gênese de suas queixas. Por essa razão, fica difícil definir as condições de trabalho que evidenciem, de forma precisa, os fatores que põem em risco a saúde, a segurança, a qualidade e a produtividade no trabalho. Isso porque os eventos que se sucedem no trabalho, em maior ou menor grau, são constantemente atravessados por diferentes tipos de variabilidades (técnicas, organizacionais, humanas), de imprevistos, de “naturalizações” e “não ditos”.

Os estudos de Teiger & Laville (1991)⁵, no campo da formação, da capacitação e da aprendizagem de representantes sindicais na França, oferecem contribuições valiosas sobre o modo de transformação das condições de trabalho. Entre os vários resultados encontrados, destaca-se a descoberta, pelos próprios representantes sindicais, de conhecimentos concretos e operatórios de suas condições de trabalho. Concluem que os trabalhadores têm uma tendência a interiorizar, a naturalizar o que o especialista do trabalho determina (prescreve) como condições de trabalho. Por essa razão, é importante levar em conta não só as verbalizações espontâneas no trabalho, mas também as que poderiam ser produzidas durante o trabalho ou fora dele (DARSES & MONTMOLLIN, 2006).

Esse apego ao prescrito é talvez compreensível. De um lado, *ele é registrável, é visível, pode ser verbalizado. De outro, tudo o que é da ordem do real é dificilmente visto e expresso* (DURAFFOURG, 2007, p.71). Esse tipo de obstáculo faz da atividade um verdadeiro enigma. Como podemos arbitrar sobre esse grau de dificuldade? Segundo Durrive (2007), essa questão se interpõe no plano de valores, presente no centro do trabalho, isto é, diz respeito ao modo como cada um faz suas escolhas, com quem estabelece relações. Esses valores tanto podem ser pessoais (referir-se à maneira particular de fazer o trabalho) quanto socializados (atribuídos à dimensão coletiva do ofício).

⁵ Os autores realizaram um estudo, com o apoio do Serviço de Estudos e Estatísticas do Ministério do Trabalho, do Emprego e da Formação Profissional da França, sobre a expressão dos trabalhadores frente às suas condições de trabalho.

Portanto, a noção de *condições de trabalho* proposta nessa discussão tem um caráter provisório e limita-se a três aspectos: o modo singular e coletivo como o trabalhador, através de sua atividade, deve preservar e construir sua saúde, a forma de enfrentamento das *contraintes*, dos ritmos e das intensidades do trabalho e, por último, os efeitos produzidos à saúde do trabalhador em referência às condições e à organização do trabalho.

Admitindo-se a singularidade de cada pessoa e seu poder de diferenciação de outras, como ser em constante relação com o mundo, supõe-se que haja uma disposição para construir sua própria atividade humana e de trabalho, em função da sua história, da sua dimensão biológica, psíquica, cultural, isto é, do seu *corpo-si*⁶ (SCHWARTZ, 2000a). Essa integralidade dotada ao ser humano, nesse contexto discursivo, visa construir uma atividade de trabalho favorável à sua saúde (GOLLAC & VOLKOFF, 2000).

Por outro lado, para assegurar sua saúde, o trabalhador se depara incessantemente com obstáculos, constrangimentos e exigências para colocar em funcionamento o seu trabalho. Mencionamos a *contrainte* tempo como um dos aspectos indispensáveis que incidem na delimitação dos modos operatórios. Em função das situações de trabalho, a pressão do tempo e dos ritmos pode resultar numa combinatória de *contraintes* relativas. O quadro, abaixo, apresenta o conjunto dessas características.

Quadro - 1 *Contraintes* relativas à pressão temporal

item	Descrição
Normas de Produção	Cadências automáticas (deslocamento automático de uma peça); quantidade de peças ou dossiês a tratar num tempo determinado.
Limitações Temporais	Hora de partida de um trem ou avião; tempo de secagem de um cimento ou de uma cola; hora do fim de serviço; prazo máximo para resolver um incidente sem que este se degenere em problema grave, ou para socorrer um paciente.
Surgimento de eventos não-controlados	Acumulação de incidentes; aumento de uma fila de espera.
Colaboração com outras pessoas	Espera pela disponibilidade de um guindaste; interrupção da atividade de enfermeira quando o médico chega para a visita.

Fonte: Guérin *et al.* (2001)

⁶ Essa noção será discutida no desenrolar dos próximos itens.

As variáveis tempo e ritmo de trabalho se relacionam de diferentes modos nas situações de trabalho. Em determinadas momentos, elas se referem à dimensão espacial, como no trabalho em linha de montagem, que exige uma proporcionalidade entre o tempo e a distância transcorrida por cada peça. Em outras, compreende um grande número de deslocamentos, como no exemplo do trabalho dos motoristas de ônibus, para o qual é exigido o cumprimento de um horário de saída e chegada em cada ponto final.

A dificuldade de regulação da atividade dos referidos motoristas, face às variabilidades emanadas no trânsito e à mobilização para efetivar as determinações fixadas pela organização do trabalho, é constitutiva de uma série de empecilhos para realizá-lo (PINTO, 2001; PINTO & NEVES, 2004).

No âmbito da Ergonomia dos transportes, extraímos três aspectos, apresentados por Valot (2007), considerados como *contraintes* ao trabalho de motoristas profissionais, a saber: rapidez, duração e efetivos.

A *rapidez* é o modo de deslocamento constante na atividade em transportes. Diz respeito não só à aceleração do veículo, mas também, principalmente, aos limites de reações antecipadas pelos motoristas. Ela intensifica a exploração da dimensão cognitiva, sobretudo, o campo visual e a atenção, em função das *contraintes* e dos riscos encontrados no trânsito.

Já a *duração* remete às *contraintes* de temporalidade dos diferentes modos de alongamento da duração dos trajetos, assim como permite otimizar o tempo da atividade, os ciclos de repouso e as alternâncias vigília-sono em função das limitações pessoais ou contextuais.

O último aspecto – *efetivos* – trata de uma das dimensões fundamentais da relação do serviço de transportes: o deslocamento das pessoas de um local para outro. Os efetivos são componentes essenciais para a garantia da qualidade de um meio de transporte, uma que vez determinam o conforto e a eficácia desse deslocamento.

Evocamos também o papel da linguagem, componente de grande valia, no interior da atividade, para a análise dessas *contraintes*, para a compreensão do trabalho, ao colocar em palavras a atividade realizada pelos trabalhadores em face de tais exigências.

Vimos, também, na discussão acima, que os trabalhadores falam espontaneamente do seu trabalho (TEIGER & LAVILLE, 1991). Todavia, sua fala é

bem mais dirigida à tarefa que à atividade. Essa facilidade de verbalização da tarefa⁷ em detrimento da atividade não deve ser vista como um obstáculo pessoal (um não querer falar da sua atividade), mas, acima de tudo, como dificuldade inerente à própria atividade. É nessa dificuldade de expressar a atividade que se descortina um campo fértil de estudos entre linguagem e trabalho.

1.4 Os elos entre linguagem e trabalho

A linguagem tem adquirido, nos estudos sobre a análise da atividade de trabalho, um papel de destaque. Essa relação linguagem e trabalho não é recente (DURRIVE, 2007), mas, provavelmente, imemorial. Schwartz (2007b) assinala que essa relação imemorial coexiste mediante uma defasagem.

Podemos pensar que houve um ‘fazer’ na humanidade, um fazer industrioso, um fabricar que antecedeu a linguagem em, talvez, um milhão de anos. Não se sabe muito bem a partir de quando essa linguagem acompanhou todas as outras atividades e, evidentemente, a atividade do fazer (p.133).

Na verdade, explica o autor, o imemorial é essa vinculação entre o fazer e o dizer (talvez antecessor da linguagem), pois não é de agora que se discute a relação entre essas duas esferas da atividade humana, o que não quer dizer que se teria presenciado uma sorte de descontinuidade, ao longo de nossas vidas, entre a época do Taylorismo – quando era proibida a fala entre os trabalhadores, ao menos teoricamente – e na época atual – quando as empresas preconizam o uso da fala para dar conta das novas tecnologias.

As reflexões propostas por Nouroudine (2002) acerca da relação trabalho e linguagem, oriundas de argumentações feitas por Lacoste (1998), visam relacionar a linguagem como um dispositivo revelador da complexidade do trabalho. O referido autor utiliza o conceito de “práticas languageiras”, tomado em seu aspecto geral como portador de uma tripla dimensão da linguagem em situações de trabalho: a linguagem **como** o trabalho, a linguagem **no** trabalho e a linguagem **sobre** o trabalho. Assinala, inclusive, que o uso dessas “práticas languageiras” se dá no campo da experiência antropológica, em geral e, de modo específico, no campo da

⁷ A esse respeito, ver os estudos de Clot (2006; 2008) e Faïta (2005) referentes às suas produções na abordagem da Clínica da Atividade. Ver, igualmente, a seção 3 do livro *Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana* (SCHWARTZ & DURRIVE, 2007).

experiência de trabalho.

Assim, a linguagem **como** trabalho é portadora de uma complexidade que se assemelha a qualquer atividade humana.

As observações realizadas pelos analistas do trabalho revelam que, de modo oposto ao que o taylorismo tentava demonstrar, sem todavia, realmente conseguir, o trabalho não é simples. É complexo, no sentido de ser composto de várias dimensões intrínsecas: econômica, social, cultural, jurídica, etc. (NOUROUDINE, 2002, p.19).

Esse caráter complexo, circunscrito na relação trabalho e linguagem, reflete a marca do humano frente a essas diferentes dimensões. Mas não é só isso! É também o modo como o trabalho se faz complexo, isto é, como integra múltiplas propriedades, e cada uma delas atua na formação de uma expressiva e variável dinâmica nos meios social e histórico.

Ao momento em que se trata da vida e das atividades humanas, comenta Schwartz (2002), outras dimensões são incorporadas ao trabalho. Trata-se da triangulação composta por valores, saberes e atividades.

Se não há trabalho sem que haja intenção expressa por um sujeito individual e/ou coletivo, a orientação da atividade (esboçada na intenção) é necessariamente dirigida por uma dinâmica transformadora inscrita na 'atividade', ordenada e organizada em torno de coletivos de trabalho, para os quais a cooperação é indispensável. Porém, a intenção segundo a qual o trabalho está orientado e a cooperação por meio da qual está organizado somente são pertinentes se permitirem conciliar a saúde dos atores do trabalho e a eficácia no produto do trabalho (NOUROUDINE, 2002, p.19).

Nouroudine (2002) prossegue afirmando que essa dupla complexidade, que é constitutiva do trabalho, é também aquela da linguagem, ou seja, o que o trabalho contém de linguagem. Disso resultam, no entendimento do autor, dois níveis de linguagem **como** trabalho. De um lado, os gestos, as falas, que o protagonista do trabalho utiliza para se dirigir aos seus colegas ao executar uma atividade coletiva. De outro, as falas que esse mesmo protagonista dirige a si mesmo, visando guiar e acompanhar seus próprios gestos no momento em que trabalha. Tais gestos são, acima de tudo, mobilizados pelo corpo durante a atividade de trabalho. Todavia, nem toda linguagem será linguagem como trabalho. Nesse caso, cabe a pergunta: A linguagem do corpo poderia ser considerada uma linguagem **como** ou **no** trabalho? É o que tentaremos mostrar na segunda dimensão da linguagem em situações de trabalho.

Como observa Nouroudine (2002), existe no trabalho uma fração de linguagem que não se vincula direta e especificamente na atividade, segundo a qual

um trabalhador ou um dado coletivo realiza uma intenção de trabalho, exprimindo-se como *corpo-si*. Isso não implica dizer que a linguagem **no** trabalho, em oposição à linguagem **como** trabalho, não seja igualmente atividade. Toda produção de linguagem requisita atividade.

É a diferença existente entre 'atividade' e 'situação' que permite distinguir os lugares e as funções da 'linguagem como trabalho' e os da 'linguagem no trabalho'. Enquanto a 'linguagem como trabalho' é expressa pelo ator e/ou coletivo dentro da atividade, em tempo e lugar reais, a 'linguagem no trabalho' seria, antes, uma das realidades constitutivas da situação de trabalho global na qual se desenrola a atividade (id. p.22)

É nessas condições que as duas dimensões da linguagem são, ao mesmo tempo, diferentes e interligadas, isto é, a primeira correspondendo ao que é característico da atividade; a segunda, ao que é constitutivo da situação. Sendo assim, podemos atribuir uma importância maior à situação de trabalho, visto que ela define a linguagem **no** trabalho. Tal linguagem - muitas vezes veiculada sob formas e conteúdos distintos da atividade executada pelos trabalhadores em seu coletivo de trabalho - consiste em *conversar sobre a vida pessoal de um ou de outro, sobre problemas da política atual, fazer observações sobre as ferramentas empregadas no setor vizinho ou na empresa concorrente, comentar o jogo de futebol da véspera, etc.* (id. p. 24).

Considera-se, por exemplo, que no momento em que o *corpo-si* dos trabalhadores é excessivamente mobilizado durante a atividade de trabalho (por um longo período) ou quando os índices corporais buscam preencher a ausência (ou a impossibilidade) da linguagem verbal (BOUTET, 2008), têm-se efeitos de fadiga mental e/ou física (NOUROUDINE, 2002). Contudo, no instante em que essa situação se refere ao sujeito individual/coletivo, falar do time de futebol ou da crise econômica mundial poderá revelar-se saudável para a efetivação da atividade em curso, de forma eficaz e segura.

Por último, a linguagem **sobre** o trabalho pressupõe a ideia de um saber distinto - não em oposição - às duas dimensões de linguagem anteriores.

Para Lacoste (1998, p.16),

a fala sobre o trabalho, longe de ser apenas um tema imposto ao trabalhador pelos pesquisadores, é revelada do interior da atividade, em função de exigências da equipe ou da empresa: entre colegas, o trabalho é mencionado para ser comentado, avaliado, registrado na memória para que as pessoas se justifiquem ou por mil razões que surgem no momento.

Cabem, aqui, alguns esclarecimentos em relação à citação acima. Em primeiro lugar, a linguagem **sobre** o trabalho não é propriedade única do pesquisador. Em segundo, como questiona Nouroudine (2002, p.26), é preciso saber “quem fala”?, “De onde ele/ela fala”? e “Quando ele/ela fala”? E se “os protagonistas falam do trabalho”. Partindo desses questionamentos, é compreensível o campo de validade e de pertinência da linguagem **sobre** o trabalho.

Para o autor, existe, pelo menos, uma certeza em relação à última questão: a de que os protagonistas exprimem sua atividade à medida que os saberes são transferidos entre os trabalhadores num coletivo de trabalho, podendo ser a equipe de uma empresa de ambulância, notadamente de uma equipe de UTI móvel formada por motorista, médico e técnico de enfermagem, objeto de nossa pesquisa. Ou, ainda, por meio de relações pessoais (na família, no clube, entre amigos, etc.). Porém, há situações em que a linguagem, devido ao seu caráter de afastamento e de representação, possibilita avaliar uma situação, um problema, objetivando uma ação.

E se, no interior dos coletivos, fala-se do trabalho para transmitir, avaliar, justificar, corrigir, como observa Lacoste, então a ‘linguagem **sobre** o trabalho’ se encontra imbricada com a ‘linguagem **no** trabalho’ e com a ‘linguagem **como** trabalho’ (id. p.26).

Enfim, essa imbricação entre as três dimensões da linguagem não anula a distinção contida em cada uma delas. Pelo contrário, diz Nouroudine, partindo-se da existência de uma linguagem que faz (a linguagem **como** trabalho), uma linguagem circundante (a linguagem **no** trabalho) e uma linguagem que interpreta (a linguagem **sobre** trabalho), guiar a análise das práticas de linguagem considerando, ao mesmo tempo, suas tendências e suas propensões, torna o conhecimento mais disponível ao exercício da ação sobre o trabalho.

Mas, enfim, como acessar a linguagem expressa pelos protagonistas do trabalho sobre sua própria atividade? Como captar as “práticas languageiras” da atividade dos motoristas de ambulância? Que obstáculos enfrentam os motoristas para verbalizar o conteúdo de sua atividade? Vimos, no início deste capítulo, com base nos estudos de Teiger e Laville (1991), que a dificuldade sentida pelos representantes sindicais em verbalizar a atividade, embora fosse mais fácil expressar a tarefa, não era atribuída à falta de vontade daqueles trabalhadores de colocarem em palavras sua atividade, mas um obstáculo imposto à própria atividade.

Outro aspecto merece destaque nessa forma de acesso à atividade por meio da linguagem. Trata-se da questão dos saberes (*savoir-faire*) e das experiências que circulam na linguagem **sobre** o trabalho, isto é, o modo como são elaborados e transmitidos **na** e **pela** coletividade. Se a atenção for dirigida unicamente para a linguagem **como** trabalho, como afirma Nouroudine (2002), corre-se o sério risco de que não seja considerada uma linguagem **sobre** o trabalho.

Com efeito, se os saberes que seguem os gestos, por exemplo, na atividade de pilotagem dos motoristas de ambulância, não forem visualizados imediatamente no curso da ação (o que é mais comum), ao mesmo tempo em que se realiza uma observação, então é esperado um segundo momento, normalmente uma entrevista com o trabalhador, que permita manifestar uma fala transmissora de informações **sobre** o trabalho, produtora de saberes da atividade. Em outros termos, o autor afirma que, nem sempre, a entrevista revela os saberes investidos na atividade.

Por outro lado, e em consequência dessa limitação da entrevista e da observação que possibilitam o acesso (parcial) da linguagem **sobre** o trabalho, há sempre o risco de uma posição de exterritorialidade do pesquisador (SCHWARTZ, 2004) na neutralização dos processos de produção de saber nas atividades dos trabalhadores. Considerando essa questão, buscamos uma aproximação com os materiais da Etnografia, conforme será discutido no Capítulo III. Não temos, assim, a intenção de resolver um problema de tal magnitude. Contudo, almejamos colocar em discussão a sinergia entre diferentes saberes (como faz crer a Ergologia), visando possibilitar um olhar ampliado da atividade de trabalho em outros domínios do conhecimento humano.

1.5 A perspectiva ergológica

Falar da Ergologia não é nada simples! É um exercício constante de perguntas que forçam o fluxo do pensamento e respostas fluidas, inacabadas, *em tendência*. Nela, o leitor não encontrará respostas unívocas ou afirmações universais, mas, antes de tudo, um diálogo constante sobre a atividade do humano. Os conceitos - e encontramos aí sua positividade, e não, sua falha - são pertinentemente imprecisos, nebulosos e opacos, como condizem às questões relativas à atividade humana no trabalho, mas, acima de tudo, são ricos em sua potente complexidade, em sua fertilidade. É nessa nobreza e complexidade

conceptual que a Ergologia compõe seu cenário de estudo entre o trabalho, a atividade e a vida.

O trabalho, segundo Schwartz, é sempre um *destino a ser vivido*. Não importa a época ou o lugar, ele sempre esteve presente em nossas vidas. Mas ele não é um assunto fácil de ser tratado e, por isso mesmo, exige alguns cuidados quanto ao uso que fazemos conceitualmente dele, sob o risco de simplificá-lo com ideias muito gerais.

É por esse motivo que o trabalho não pode ser tomado como pertencente a uma única disciplina ou ramo do conhecimento, mas como um lugar de fronteiras, onde várias saberes se atravessam. Quando a perspectiva ergológica evoca as dimensões históricas, políticas, econômicas, sociológicas e do direito, para falar do trabalho – num plano epistemológico, filosófico, cultural e ético, quiçá estético e desenvolvimental - é puramente para extrapolar uma visão de trabalho como atividade remunerada numa sociedade mercantil, na forma *salariato*.

Em entrevista recente, por ocasião de sua última passagem ao Brasil, Schwartz (2008) fez a seguinte afirmação:

A Ergologia é muito mais do que pensar o trabalho dentro de uma conjuntura determinada, voltada para questões de um trabalho formalizado. Seria injusto pensar o trabalho desse modo, sobretudo se levarmos em conta a realidade do Brasil e, por que não dizer, do planeta, em que o trabalho formal é considerado minoritário.

Com isso, o autor não nega a importância do trabalho em nossas vidas. Ao contrário, ele o faz a partir da dimensão dos valores que sempre atravessaram a história da humanidade, desde os nossos ancestrais até o período atual. Para tanto, alerta-nos para o perigo da estratificação do trabalho como emprego, e do trabalhador, como assalariado, especialmente hegemônica nos países do norte, como na França (o mais frequente é que usem o vocábulo *assalariado* para falar do trabalhador...). Considerar que não há vida formadora senão assalariada é esquecer que o trabalho pode também ser mutilante e que há usos fecundos dos tempos de desemprego ou de (pré)aposentadoria (SCHWARTZ, 1996). Por outro lado, se, no trabalho, há possibilidade de criação, ele detém um valor, capital, mas não só de capital. O autor aponta aqui para valores nobres, como a vida, a saúde, o bem-comum, que são atravessados no trabalho pelas tecnologias, pelos coletivos e pela formação do humano.

É por meio do conceito de atividade, como propulsora de debates de normas e valores em situações de trabalho, que a Ergologia desenvolve seu conjunto de proposições sobre a atividade humana. É com esse conceito-chave, capturado como ingrediente de outras disciplinas teóricas, que ela se propõe a fazer uma espécie de sinergia com outras disciplinas e abordagens, em que o conceito de atividade não estava ausente, mas continuava conceitualmente pouco evidenciado.

Para esse fazer, foi necessária a construção de dispositivos conceituais, como meio de convocação dos diferentes saberes que envolvem a atividade de trabalho, mesmo porque a Ergologia não se configura como uma disciplina, no sentido de um novo campo do saber, mas uma disciplina de pensamento (SCHWARTZ, 2000b). Ou, como preferem alguns, uma “in-disciplina”, expressão aí utilizada sem qualquer viés contestatório ou vanguardista.

Desse modo, os conceitos ergológicos são de caráter provisório e parcial, estão sempre *em tendência* e não visam a generalizações (como os conceitos científicos tradicionalmente o fazem). Esse modo particular de produzir conhecimento, operado pela Ergologia, difere de um padrão científico convencional. Trata-se, segundo Schwartz (2002), da distinção não hierarquizada entre disciplina epistêmica e disciplina ergológica. A primeira neutraliza o caráter histórico sempre presente em todo modo de produção de conhecimento; a segunda entende a atividade humana como um debate incessante entre normas antecedentes a serem definidas e processos parciais de renormatizações. É no interior desse debate que as coisas acontecem e, sendo elas localizadas no campo das atividades humanas, são sempre, em certo grau, produtoras de histórias (id. 2000).

Conforme nos aproximemos da atividade de trabalho de alguém, de um ser singular, podemos, pouco a pouco, diferenciar níveis de compreensão da vida social: o nível microscópico é o que nos transporta para o infinitamente complexo e não para o mais simples; o nível macroscópico - igualmente complexo, porém mais fácil de ser analisado - é onde se situam os altos comandos de decisões, as grandes correntes planetárias, como as tendências mundiais de mercado, por exemplo.

É nessas condições que os processos ergológicos - atividades vivas em geral⁸ - acarretam um desconforto incessante quanto ao uso de conceitos que visam

⁸ Mesmo se outras espécies biológicas não são completamente excluídas de outros seres vivos, a dimensão “renormatizante” delas é muito limitada em relação às coerções e aos programas geneticamente transmitidos (SCHWARTZ, 2002, p. 135).

a *priori* antecipar ou conhecer esses processos. Por outro lado, e em consequência desse desconforto, os conceitos ergológicos estão sempre em perspectiva, em tendência. Eles não almejam qualquer tipo de generalização, mas impõem procedimentos de captura da matriz histórica que se faz presente em toda atividade humana.

Logo, a disciplina ergológica não se limita a uma esfera de saber específico, mas a um exercício intelectual, que visa à construção de saberes sob a forma de conceitos, voltando-se, assim, para o polo da disciplina epistêmica, polo I do DD3P⁹. Nesse nível epistêmico, a produção de conceitos pode se dar afastada da ideia de atividade como debate de normas, o que possibilita um segundo nível epistêmico, orientado pelos saberes aderentes ou da experiência (polo II). É, portanto, no terceiro nível, orquestrado pelo debate de normas, característico a toda atividade humana (apesar de todo conceito ser ambicionado pelo polo II), onde são sempre consideradas as renormatizações na sua forma de abordagem do vivido.

Para compreender melhor o pensamento ergológico, é necessária a apresentação de alguns de seus conceitos. Afinal de contas, ela se enraíza em um determinado número de pesquisas sobre a atividade humana e encontra-se continuamente em um meio dado, em negociação de normas que antecedem a própria atividade.

Os conceitos são ferramentas para pensar, ideias que têm uma definição e uma extensão daquilo a que se aplica. São representações isoláveis, abstratos, descolados das situações concretas com as quais têm pertinência. Eles estão sempre inacabados, à espera de serem trabalhados, circunscritos. Temos, então, a possibilidade de mútuo desenvolvimento entre os saberes formalizados (conceitualizados) e os saberes em ação, que não são simplesmente decalques dos primeiros.

1.5.1 Os debates de normas e valores: normas antecedentes e renormatizações

O conceito de *normas antecedentes* comporta duas pressuposições não hierárquicas: a primeira visa explorar a distância, a defasagem verificada pelos ergonomistas em situações (particulares) de trabalho, notadamente no sistema

⁹ Dispositivo dinâmico de três polos.

taylorista, entre o trabalho prescrito (concebido teoricamente, com base no antecipável e nos objetivos do empreendimento) e ao trabalho real (o que está presente no modo de realização do prescrito). A segunda, oriunda de contribuições de Georges Canguilhem, leva em consideração a relação entre o vivente e o seu meio. “Entre o ser vivo e o meio, a relação se estabelece como um debate, em que o ser vivo traz suas próprias normas de apreciação das situações, domina o meio e se acomoda a ele” (CANGUILHEM, 1965, p. 108.). Essas normas têm como referência a própria vida, sendo o meio o lugar de reconstrução e orientação do sentido que cada humano atribui à vida.

A relação que se estabelece entre esses dois referenciais é essencial para compreendermos o que Schwartz concebe como o *debate de normas e de valores*. Para além do conceito de trabalho prescrito, o de *normas antecedentes* visa incorporar à análise todo um patrimônio¹⁰ de experiências construídas no/a partir do trabalho, produto de histórias quase sempre singulares, que não se restringem aos modos operatórios e aos procedimentos da prescrição do trabalho. Por outro lado, o vivente sempre precisa colocar em debate as suas normas de vida e os seus valores com o meio (inclusive de trabalho).

Telles e Alvarez (2004) esclarecem que os conceitos de trabalho prescrito e de normas antecedentes aludem ao que é concedido, exigido, colocado para o trabalhador, antes da efetivação do trabalho. Tendem a considerar a noção de normas antecedentes num ângulo mais abrangente, quando comparada ao trabalho prescrito. No entanto, elas ressaltam que não existe diferença de natureza entre ambas. Não sugerem a substituição de um termo pelo outro, mas pensar o trabalho prescrito em função do que a perspectiva ergológica exprime como normas antecedentes.

Para Brito (2007), numa situação concreta de trabalho, há concorrência entre as diversas normas que o antecedem e que são, não raras vezes, contraditórias. Frente aos princípios, às regras, aos modelos, à formação técnico-científica etc., os trabalhadores se veem submersos em uma multiplicidade de normas e vivenciam incessantemente o desconforto ao se depararem com elas. Ao fazer opções, eles buscam soluções e desenvolvem novas técnicas, que poderão, mais tarde,

¹⁰ O termo *patrimônio*, apesar de híbrido, denota algo da ordem dos saberes e valores, sendo fundamental para se compreender a vida nas empresas, nos locais de trabalho (SCHWARTZ, 2000b, p.38).

incorporar-se às normas antecedentes e às prescrições. Além disso, considera-se que o trabalho, como debate de normas e valores, é também um espaço onde novas normas se instauram. Isso quer dizer, na linguagem de Canguilhem, que, mediante os desafios do cotidiano, haverá uma disposição dos humanos - *capacidade normativa* - para produzir novas normas ou mesmo para transgredi-las. É o que a Ergologia passou a chamar de *renormatização*.

As renormatizações¹¹ podem ser compreendidas como *o processo de retrabalho das normas antecedentes que acontecem em todas as situações de trabalho* (TELLES & ALVAREZ, p.77). Uma análise desse retrabalho ou recentramento das normas, na perspectiva ergológica (de assumida linhagem canguilhemiana), leva a reconhecer que o trabalho se sobrepõe à mera reprodução das normas jurídicas e econômicas. Logo, há um modo de agir (uma *competência*) que é muito específico e que se liga ao caráter histórico, a uma espécie de *infiltração da história na situação de trabalho* (SCHWARTZ, 2007b, p.211).

Com efeito, a questão do trabalho, nos moldes tayloristas, volta à cena nessa discussão. Ela é emblemática à construção ergológica por duas razões: primeiro, pela diferença protagonizada pelos ergonomistas entre trabalho prescrito e trabalho real; segundo, a partir do vínculo com o pensamento de Canguilhem, notadamente com a noção de *meio e normas* do homem no trabalho.

O que importa, na perspectiva ergológica, é considerar que a atividade humana é o modo como os humanos se envolvem frente ao cumprimento dos objetivos de trabalho, em lugar e tempo determinados, utilizando-se dos meios colocados à sua disposição (BORGES, 2006). De que maneira os trabalhadores lidam com os limites da prescrição, as variabilidades e o acaso que se apresentam na vida, nas situações concretas de trabalho? Cotidianamente eles fazem a gestão do seu trabalho à medida que - frente ao desafio da realidade – reentram o meio enquanto *seu* meio, são eles próprios “infiéis” às “infidelidades” desse meio (CANGUILHEM, 2001) e às determinações impostas pela tarefa prescrita.

1.5.2 A gestão dos usos de si: um cenário de dramáticas

¹¹ O termo é frequentemente empregado no plural, pois se trata de um processo de constantes transformações (mesmo infinitamente pequenas) frente às normas antecedentes, que incluem também a dimensão do prescrito.

O vocábulo *gestão* tem sido amplamente usado como sinônimo de administração. A partir dos anos 80, com a redefinição do termo *administração de recursos humanos* para *gestão de pessoas*, fruto de uma tentativa, a nosso ver, mal sucedida, pois que os humanos não são geríveis por um chefe hierárquico de reconsiderar o humano como *pessoa* em detrimento da ideia de *recurso*, o termo *gestão* tomou dimensões alarmantes em diferentes modalidades de organizações de trabalho: indústria, hospital, escola, penitenciárias etc. Contudo, a ênfase continua voltada para a figura do administrador, que passa, então, a ser chamado *gestor*, uma nova soberba. Mas nem tudo parece tão claro nessa passagem, haja vista uma série de narrativas que se irradiam sobre uma *gestão* da excelência no trabalho, tendo à frente o discurso da qualidade (total) disseminado no interior das empresas. É claro que a questão da qualidade no/do trabalho, como “modelo japonês” importado mecanicamente na década de 80 para o Brasil, ocasionou uma reviravolta nas relações de trabalho ao desencadear ideias “milagrosas” nos incontornáveis problemas de produtividades das empresas, particularmente em nosso país. Muito se discutiu sobre a entrada desse modelo no Brasil, e muitos foram os discursos produzidos em nome da qualidade. Todavia, não encontramos fios condutores dessa concepção de *gestão* com o ponto de vista da atividade de trabalho, a saber: a *gestão* como verdadeiro problema do humano. Ora, o diferencial que esse “modelo” buscou, para além da questão da produtividade (já explorada com o taylorismo), foi o da exigência de qualidade. Qualidade do produto que só seria possível com o controle de qualidade no processo produtivo, para não ficar prisioneiro a ele no final da produção, exigindo retrabalho. Ora, nesse contexto, o que se descobriu e implementou foi que o controle no processo exigia a incorporação do protagonista da atividade de trabalho. Por isso, dispositivos como “círculos de controle de qualidade” (CCQ) etc. Ou seja, o trabalhador de base, menos qualificado, passa a ser considerado, em alguma medida, um gestor, emergindo aí suas competências.

Como bem assinala Schwartz (2000a; 2004), a *gestão* é uma questão própria dos humanos e existe onde há variabilidade, imprevisibilidade, história; onde for preciso colocar alguma coisa em funcionamento, sem que os recursos, exclusivo a formas padronizadas, sejam suficientes. Isso implica dizer que trabalhar nunca é (inteiramente) a repetição do mesmo, ainda que o seja em parte. Nisso, podemos afirmar que todo trabalho é sempre *uso de si*, porquanto ele não é somente

execução, como pretendia Taylor, e toda uma tendência mecanicista da questão, presente na Psicologia do Trabalho.

Nouroudine, (2004) ao falar da relação autonomia/heteronomia no trabalho, formulada por Schwartz (1992, p.54), o faz de maneira esclarecedora. Para o autor, se o trabalho é um *uso*, ele vincula-se à ideia de aplicação e execução. Logo, não se reduz à materialidade dos gestos físicos. E se o trabalho é uso, onde e quem *faz uso*? *Tudo indica, no estudo dos atos de trabalho, que o uso não é apenas aquele que é feito de você, mas também aquele que você faz de si próprio.* Nessas condições, o trabalho é considerado um *uso de si*; de um lado, *uso de si por si* porque mobiliza, em todo ato de trabalho de uma pessoa, suas qualidades pessoais, suas experiências, seus afetos e suas próprias escolhas. Assim, toda essa mobilização e esse investimento que ocorrem na atividade são traduzidos pelo engajamento do corpo, melhor dizendo, do uso do *corpo-si*¹². Como adverte Nouroudine (2004, p. 57), *é preciso relativizar essa parte da autonomia na medida em que o trabalho é também uso de si por outros.* Isso implica dizer que o trabalhador realiza suas atividades em função de instruções operacionais, objetivos e normas econômico-produtivas que não foram criados por ele.

Um bom exemplo desse tipo de questão é dado por Pinto e Neves (2009). Para esses autores, os *usos de si por si e por outros* é notável na atividade de trabalho de pilotos de ônibus urbanos. Entre outros aspectos, destacaram a pressão do tempo como elemento fundamental de análise da atividade em trânsito. Assim, a prescrição gerencial que delimita o tempo a ser percorrido pelo piloto nas viagens urbanas parece não contabilizar algo previsível: os imprevistos que acontecem no trânsito, os horários de maior fluxo de veículos, os prazos fixados de início e término de cada trajeto. Com isso, os pilotos fazem *usos de si mesmos* a cada vez que redefinem estratégias (avançar a velocidade em avenidas menos movimentadas; diminuir naquelas de grande fluxo) que permitam uma economia de tempo dos trajetos e de si mesmo. Para isso, eles mobilizam atenção, memória, inteligência, afectos - o seu *corpo-si*. Por outro lado, precisam dar conta de ordens e procedimentos que lhes são exteriores e que deve cumprir, fazendo *usos de si* também em função de outros para garantir as exigências de horários e de produtividade estimados pela empresa.

¹² O conceito de *corpo-si* será retomado no capítulo seguinte.

As escolhas que fazem são sempre atravessadas por colegas de trabalho, usuários/passageiros e pelas múltiplas agruras do trânsito. Elas requisitam ao motorista um *debate*, ainda que “interno”, *de valores* em função de critérios estabelecidos no trânsito, na empresa, na relação com os fiscais, com colegas, usuários e consigo mesmo.

Nesse processo gestonário, não se pode prever os efeitos desse debate interno, desse conflito, muitas vezes, angustiante e criador. Pode-se, sim, presumir que o destino de toda produção de bens ou de serviços esteja lançado no interior dessas dramáticas e aponte que o bom ou mal *uso de si* interferirá no produto final (MUNIZ, 2000).

Assim, uma forma de trabalhar-gerir é evidenciada, ocupando espaço de uma dramática do trabalho humano, que se atravessa numa diversidade de registros: gestão de eventualidades específicas ao objeto da atividade; gestão das interfaces entre clientes e fornecedores; gestão dos orçamentos e dos tempos, dos indicadores econômicos e das relações internas à equipe (SCHWARTZ, 2004).

Esse modo de trabalhar-gerir consiste num fecundo debate de normas entre o *uso de si* por outros – a partir das normas antecedentes e do uso de si por si – pelos reajustamentos das normas antecedentes. É dessa mediação do *uso de si por si* que são feitas as tentativas de renormatizações. Ora, não se trata de uma oposição ou simples derivação entre normas antecedentes e renormatizações, mas, acima de tudo, o resultado de uma tensão problemática entre esses dois registros (*R1* e *R2*, no vocabulário da Ergologia), sem os quais a atividade não aconteceria.

Daí uma dupla circulação entre os níveis macro (da sociedade e dos mundos do trabalho) e micro (da atividade), que se comunicam dialeticamente. Por uma parte, a sociedade está envolvida em debates de normas, em debates de valores. Com isso, experimenta crises permanentes entre o econômico, o político e o jurídico e com os mundos do trabalho; de outra, contribui para que a história se desenvolva em diferentes lógicas de julgamento de valores sobre o trabalho, ou melhor, sobre o que é o trabalho.

1.5.3 Um espaço de valores tripolar

O *espaço tripolar* é uma tentativa de sistematização, elaborada por Schwartz (2000a; 2007b), para colocar em debate diferentes tipos de valores que circulam em

torno do trabalho. Alguns cuidados devem ser tomados ao descrever esse esquema, pois como salienta o autor, todo esquema corre o risco de simplificação, esquematismo. O primeiro deles diz respeito ao conceito de trabalho. Trata-se, segundo o autor, de um conceito fluido, pouco determinado e, frequentemente, concebido no sentido jurídico do contrato regular de trabalho.

Por sua vez, afirma que o trabalho sempre foi dotado de valores, mas que é preciso se perguntar: Qual é o valor do trabalho? O trabalho, na sua acepção mais ampla, faz com que os valores sejam trabalhados? Perguntamo-nos: o que é um valor? Por que ele é central no trabalho? Começaremos pelo básico, talvez não tão simples, sobre três definições de valor encontradas, por exemplo, no Novo Dicionário Aurélio.

A primeira, na acepção econômica, refere-se ao maior ou menor apreço que um indivíduo tem por determinado bem ou serviço e que pode ser de uso ou de troca; a segunda, derivada da filosofia, menciona o caráter do que, de modo relativo (ou para um só ou para alguns) ou de modo absoluto (para todos) é tido ou deve ser tido como objeto de estudo ou de desejo; a última, oriunda da música, demarca a duração de cada um dos sons musicais ritmados. Nessa, os valores positivos são as figuras que representam as notas, enquanto os valores negativos são as pausas que se estabelecem na duração dos silêncios ritmados (FERREIRA, 2004).

Observa-se, em cada uma das definições acima, que os valores são arbitrados em função de objetos distintos. É o caso, por exemplo, do *valor de uso* e *de troca* direcionado a um bem ou serviço, ou quando vinculado ao desejo que é relativizado em prol de uma mesma pessoa ou de uma coletividade. No contexto musical, é feito um arbítrio entre o que se pode considerar o valor como positivo ou negativo em função das pausas e ritmos orquestrados pela música.

Na perspectiva ergológica, esses valores têm um destino próprio no mercado, na atividade e no bem viver. Eles podem, no entanto, desencadear sentidos diferentes e, ao mesmo tempo, ser dotados de significados próprios à gestão da atividade, na medida em que o trabalho é considerado um espaço constante de debates. De um lado, por valores ditos “dimensionados” – definidos por critérios, coeficientes de lucros, porcentagens de ganhos e perdas do mercado; de outro, por valores “não dimensionados” - articulados à experiência de trabalho, como o bem-comum, a solidariedade, a justiça, a igualdade, a saúde, entre outros (SCHWARTZ, 2000a).

A proposição ergológica de um esquema de três polos é marcada por especificidades e contradições, visto que cada polo agrega valores com sentidos diferentes e, ao mesmo tempo, em constante relação uns com os outros. Eles se contradizem quando visam refletir sobre um conjunto de relações que envolvem diferentes ordens de valores, como os decorrentes da sociedade, do mercado e da atividade. Por essa razão, os valores são sempre atravessados por relações conflituosas em nossas sociedades atuais, as quais diferem de outras mais antigas, como as paleolíticas, escravagistas e, sem dúvida, da sociedade grega do Século V a.C. (SCHWARTZ & DURRIVE, 2007).

Quanto ao segundo polo, é nele que os valores são determinados pelo peso do mercado, pelos níveis de produtividade, de bens e serviços obtidos por diferentes modalidades de trabalho, em sociedades mercantis e de direito. No momento das chamadas “crises financeiras”, por exemplo, esse polo é bastante evidenciado, por causa da sua repercussão no conjunto da vida social, política e financeira que afeta a vida cotidiana pelo mundo como um todo (SCHWARTZ, 2007b).

No polo seguinte, os valores mais se assemelham a um jogo de apostas, ou seja, são difíceis de serem mensurados. Como medir o bem-estar de uma população? O que se considera como justiça e solidariedade? A partir de que critérios se julgaria a saúde como um valor de cada um e de todos? Esses exemplos despontam uma série de elementos, de valores concernentes ao bem-viver em comum, que não condiz - ao menos parcialmente - com o polo dos valores mercantis, quantificáveis (SCHWARTZ, 2000a). Todavia, para que esses valores possam ser atendidos, faz-se necessário o compromisso de instituições de natureza política, como os Estados e as entidades encarregadas de fazerem viver na história esse conjunto de valores (SCHWARTZ & DURRIVE, 2007).

Nessa perspectiva, a relação entre o polo II (mercado) e o polo III (político) não esclarece completamente o modo de assunção dos compromissos para esse bem-viver. É imprescindível, nessa bipolaridade, o ponto de vista da atividade como um fio condutor de análise na relação com esses polos. Essa lacuna entre os dois polos é produtora de tensões, nas quais as matrizes de histórias e de dialéticas podem aí se constituir. É nesse clima de tensão que Schwartz falará do polo (I) das gestões.

A proposição inicial do polo I, das gestões, da atividade humana, visa dar conta da tensão produzida entre os dois polos anteriores, porque busca restabelecer

a história humana, com o intuito de evitar que ela aconteça exclusivamente entre os polos I (mercado) e II (político).

Sem esse polo das gestões, não se sabe muito bem quem pensa, quem sofre, quem quer mudar, e onde é o lugar dos debates de normas e de valores. Na ausência de um tal polo, ficamos em apuros, pois sustentamos que “existe uma história que se faz, ali”, mas não sabemos quem a faz – ou então ela se faz sem nós, o que é uma maneira um pouco mecânica de transformar qualquer coisa que está na gênese humana, e que por consequência, se opõe ao puramente mecânico (SCHWARTZ & DURRIVE, 2007, p.255).

Enquanto esse polo traduz a maneira como cada um faz a sua atividade de gestão diária do trabalho, gerindo o desvio entre normas antecedentes e se confrontando com o trabalho real (Schwartz, 2000a), os dois outros – mercantil e político – apesar dos conflitos e das tensões, têm um ponto em comum: o fato de produzirem normas antecedentes (BORGES, 2006).

Isso implica dizer que nossos valores pessoais não são reinvenções, mas o produto contínuo de um retrabalho (entre o polo I e o III) de valores relativamente específicos a esses tipos de sociedade.

(...) como viver nessas sociedades de direito, onde de um lado o sufrágio universal concretiza os valores de igualdade, de cidadania, de valores universais do bem-comum enraizados em temporalidades de longa duração (aquelas que conduziram a essas sociedades de direito), cujo polo III representado a direita do esquema, é em princípio o responsável (garant) e o agente; e de outro, no polo II, onde os valores “mercantis”, incomensuráveis aos primeiros (polo III), não tem outro conteúdo senão o monetário e financeiro (SCHWARTZ, 2000a, p.691, tradução nossa).

Vê-se, assim, no esquema tripolar proposto por Schwartz, uma circularidade entre os polos, naquilo que eles têm de específico e de contraditório. Os polos II e III, por exemplo, opõem-se ao polo I, porque à medida que produzem normas antecedentes, chocam-se com o modo pelo qual a atividade deve ser gerida. Nesse modo de gerir a atividade, os trabalhadores re(centram) o meio a partir de suas necessidades de vida ou mesmo como sujeitos de suas próprias normas (CANGUILHEM, 2001).

Para Cunha (2005), a atividade poderá ser um meio de acesso à ação e à regulação do polo mercantil e do político. Para isso, é necessário considerar que, da mesma forma com que toda atividade humana se manifesta mais ou menos individual e/ou coletivamente, em função das normas antecedentes e dos seus diversos graus de codificação, ela também retratará os valores locais ou globais resultantes da experiência como cada um enfrenta as *infidelidades do meio*.

As relações engendradas nesse espaço tripolar – entre macro e micro, local e global – marcadas por contradições, embates e historicidades que atravessam todas as dimensões do viver, é uma aposta da perspectiva ergológica para entender a história, as incertezas e as fragilidades que emergem no movimento da vida, expressos pela compreensão da atividade como matriz geradora de história. Não obstante, a Ergologia conforma o projeto de melhor conhecer e, sobretudo, de melhor intervir nas situações de trabalho, para transformá-las. Ou, quando mais pertinente, transformar o trabalho para melhor compreendê-lo, na linhagem de Marx e do Modelo Operário Italiano de luta pela saúde (ODDONE *et al.* 1986).

É a partir do conceito de atividade – operador transversal de circularidade entre diferentes disciplinas – que a Ergologia põe em discussão o campo dos saberes, sendo, inclusive, uma das exigências da *profissionalidade ergológica*. Apontaremos aqui as principais razões que tangenciam o conceito de atividade no campo dos saberes, o que possibilitará a interação com o dispositivo dinâmico de três polos (SCHWARTZ, 2000a, p. 714, tradução nossa):

- O conceito de atividade não pertence a nenhuma disciplina em particular;
- Por não pertencer a nenhuma disciplina específica, a Ergologia as convoca para construir seu arcabouço conceitual, o que possibilita uma circulação da atividade entre as diversas disciplinas;
- Agindo assim, a noção de atividade re-problematiza e interroga as outras disciplinas e abordagens, naquilo que cada uma delas é susceptível de fazer, em conformidade com suas exigências e circulações interdisciplinares;
- Toda insistência colocada num corpo de hipóteses, no interior de qualquer disciplina sobre a interpretação de dinâmicas humanas por modelos antecipatórios, em posição de *exterritorialidade* por relação àqueles, constitui um bloqueio maior a essas circulações;
- Por último, esse conceito de atividade aparece, ao mesmo tempo, como a *intuição inicial* que busca suscitar, para melhor ser explorado, os *processos socráticos de mão dupla* entre os saberes disponíveis em retrabalho e os protagonistas de situações concretas de trabalho.

Em outros termos, a Ergologia elabora o conceito de atividade a partir da sinergia de saberes heterogêneos desenvolvidos em outras áreas do conhecimento humano. Para esse artesanato intelectual, Schwartz (2000b) fundamentou-se em outras experiências e formulações, como a da *Comunidade Científica Ampliada*

proposta por Yvar Oddone e seus colaboradores do Modelo Operário Italiano de luta pela saúde (MOI), década de 70¹³; o desvio entre trabalho prescrito e real, formulado sistematicamente pela Ergonomia da Atividade; e, antes de qualquer coisa, nos fundamentos da vida, presentes na obra de Georges Canguilhem. Além dessas contribuições pilares, a construção do referido conceito, para além do trabalho assalariado, sustenta-se, também, a partir da história das técnicas, da Antropologia (e Antropotecnologia, com Wisner), da Psicologia, da Neurofisiologia e das Ciências da Linguagem. E incorpora no próprio conceito, e em seu desenvolvimento, o que vem da experiência da prática, do patrimônio dos protagonistas da atividade de trabalho em análise.

Vale ressaltar que a convocação desse conjunto de saberes, a propósito do lugar que eles ocupam, estará sempre em análise através de um regime de produção de saberes – um dispositivo de três polos.

1.5.4 A produção dos saberes em ação: o dispositivo dinâmico de três polos (DD3P)

Iniciamos a discussão sobre esse dispositivo proposto por Schwartz (2000a), lançando as seguintes questões: O que é um dispositivo? Em que consiste essa disposição e sinergia de saberes na perspectiva ergológica? Por que a construção de um dispositivo?

Diante de tais questões, torna-se premente um cuidado especial sobre a maneira como o termo é utilizado na acepção ergológica. Ao longo das formulações teóricas, elaboradas por Schwartz sobre a construção do dispositivo dinâmico de três polos, não consta uma discussão específica sobre o vocábulo dispositivo e seu potencial conceitual no patrimônio dos saberes já constituídos¹⁴. Entendemos que não se deve buscar colocar esse vocábulo na tradição de uma “filosofia dos dispositivos” (Foucault, Deleuze, Agamben), com todas as suas especificidades (inicialmente estruturalistas, como Foucault) e consequências, mas que é suficiente incorporá-lo como vocábulo que compõe o conceito de DD3P. Quando muito, podemos mobilizar, de forma absolutamente breve, o que nos diz Deleuze em *O que é um dispositivo*: “o certo é que os dispositivos são como as máquinas de Raymond

¹³ Para informações mais detalhadas, ver Oddone *et al.* (1984).

¹⁴ Utilizado por Michel Foucault em 1977.

Roussel, máquinas de fazer ver e de fazer falar, tal como são analisadas por Foucault”, e agregar: máquinas de fazer *dialogar* sinergicamente.

Segundo Schwartz (1998; 2000a), o dispositivo dinâmico de três polos (DD3P) está presente onde houver atividades de trabalho ou de outra natureza (humana em geral), desde que haja produção ou difusão de saberes sobre as atividades humanas. Acrescenta que esse dispositivo gera, ao mesmo tempo, efeitos sobre a produção de conhecimentos e sobre a gestão social das situações de trabalho, uma vez que há efeitos recíprocos entre o campo científico e o campo da gestão do trabalho.

No entanto, é preciso pontuar a diferença entre esse dispositivo e aquele anteriormente apresentado, do espaço tripolar. Enquanto o espaço tripolar visa incorporar a noção de atividade para compreender “o que se faz história” (SCHWARTZ, 2007b, p.266), o dispositivo de três polos busca produzir, compreender, intervir e transformar o trabalho (BORGES, 2006).

Assim, o primeiro polo do dispositivo pode ser denominado polo *dos saberes disponíveis ou das competências disciplinares*, que têm como objeto de estudo o trabalho. Nele encontram-se as contribuições das diversas disciplinas¹⁵ - Engenharia, Psicologia, Sociologia, Economia, Direito, Linguística, Ergonomia - que contribuem para a compreensão da atividade e podem ser convocadas pelas forças presentes nas situações de trabalho. No segundo polo temos as *forças de convocação e validação*¹⁶, ou *dos saberes investidos na atividade* que estão presentes na origem das demandas e na transformação das situações de trabalho. Enquanto aquele trata dos saberes conceituais e científicos, nesse pólo, estão os saberes da experiência investidos na atividade. A base desse dispositivo é o antídoto do Taylorismo (SCHWARTZ, 2007b).

A dialética entre o polo dos *saberes investidos* e o polo dos saberes disponíveis é orientada por um terceiro, de maior complexidade: o da geração dos

¹⁵ Não se trata, para Schwartz (2007a, p.268), de “disciplinas” fechadas, umas com relação às outras, uma vez que esse dispositivo visa justamente desfazer divisões.

¹⁶ Força de *convocação* porque se tem necessidade das competências disciplinares (polo 1) para operar transformações sobre o mundo; de *validação*, pela maneira de testar o saber dessas competências disciplinares enviando-as a situações de atividade que as validarão ou as interpelarão outra vez; e os *saberes investidos*, uma forma de evocar a segunda antecipação (já que a primeira é evocada pelos saberes do polo 1). Nessas três formas, a atividade extravasa os saberes formalizados que a cercam e pretendem antecipá-la (SCHWARTZ, 2007b, p. 268).

saberes e da exigência ética e epistemológica.¹⁷ Essa dimensão ética é também considerada uma exigência científica. Significa dizer que, sem a intervenção do polo dos conceitos, o trabalho cooperativo de transformações do que foi nomeado como forças de convocação, validação e saberes mobilizados na e pela experiência se tornará difícil. Isso gera uma situação de “desconforto intelectual”, em que as pessoas que trabalham escolhem com frequência o conforto de um *discurso sobre as tarefas*, evitando assim a sua exposição para dar conta da própria atividade (SCHWARTZ, 2000b; SCHWARTZ & DURRIVE, 2008). Esse desconforto atinge, de forma inelutável, a qualquer profissional, pois esse dilema sempre se fará presente em toda situação de trabalho. É por conta disso que Schwartz (2000b) nos alerta para o que chama de *humildade epistemológica* que precisamos ter diante dos saberes do outro. Isso implica dizer que *vemos o outro como alguém com quem vamos aprender coisas sobre o que ele faz, como alguém de quem não pressupomos saber o que ele faz e por que faz, quais são seus valores e como eles têm sido retratados* (id. p.208).

Por fim, o terceiro polo é o que congrega mais complexidade e exigência frente aos outros polos. Tem como finalidade precípua esclarecer os objetivos e os interesses da atividade de trabalho, arbitrando as negociações entre os dois últimos em relação a diferentes pontos de vista, e deve proporcionar um diálogo permanente das diferenças entre conceitos e saberes construídos na experiência de trabalho.

1.6 O modelo da competência: ponto de vista das “mutações” do trabalho

A noção de *competência* tem sido motivo de muitos debates no cenário contemporâneo dos mundos do trabalho. Por vezes, ou mesmo frequentemente, especialmente no Brasil, a partir do debate no campo educacional, acometida por equívocos ou modismos quando substituindo simploriamente o conceito de qualificação ou mesmo em função dos novos discursivos difundidos pelas empresas e aparelhos governamentais em função de um quadro de reconfigurações das relações de trabalho, encaminhando, na verdade, sua degradação, utilizando-se, muitas vezes, do termo *flexibilização*, tão rico no que tange às inovações tecnológico-organizacionais.

¹⁷ Abdallah Nouroudine, nos debates no interior do Departamento de Ergologia (Université de Provence), tem proposto que seria esse polo também *desenvolvimental*.

Para além de uma descrição sobre o conceito de competência (em curso de desenvolvimento), propomos um diálogo mais enriquecedor acerca desse conceito. Com esse intuito, convocamos dois autores para uma conversa sobre o tema. Esclarecemos, todavia, que se trata de concepções que entendem pertinente a relevância do debate sobre competência, onde não há uma oposição cerrada entre eles, isso porque as ideias são muito próximas, salvo algumas diferenças pontuais.

Uma formulação explorada por Philippe Zarifian (2003) trata da emergência de outro “modelo” – o da competência – que se encontra fortemente ligado às crises e às “mutações”¹⁸ ocorridas no trabalho, o que justifica o desafio que esse modelo se propõe a enfrentar: a *volta do trabalho para o trabalhador*. Esse retorno, alicerçado por mudanças atuais no conteúdo do trabalho, requer a elaboração de conceitos para o entendimento da *lógica da competência*, a saber: *evento*, *comunicação* e *serviço*. Ao tratar da definição de competência, Zarifian (2003) fará um retorno às origens do surgimento desse conceito, objetivando fazer a distinção entre qualificação e competência.

Outra formulação próxima que circula no debate é a que explora Yves Schwartz (1988). Ele vai trazer para a discussão acerca do tema o que chamará de *ingredientes*, como na gastronomia, ou na alquimia, no sentido de elementos para boas misturas, exatamente o que comumente é denominado de “modelo da competência”. Por que, então, o uso do termo *ingredientes*? Segundo o autor, trata-se de uma maneira cuidadosa (não artificial) de falar sobre as dificuldades geradas em volta do que atualmente tem sido divulgado como competência. O termo ingrediente faz jus à combinação de elementos heterogêneos que incide no agir de cada pessoa, em cada situação. Melhor dizendo, sobre o agir em competência, ao invés de na competência.

1.6.1- O emergir do modelo da competência: uma análise a partir das mutações do trabalho

¹⁸ Não é nosso objetivo explorar o desenvolvimento de tal conceito. Cabe apenas esclarecer, com base em Schwartz (2007b), que a utilização do conceito de “mutação”, quando remetido às mudanças ocorridas no trabalho, tem a pretensão de dominar o conjunto das transformações por uma única via. Para ele, esse conceito não possibilita qualquer vinculação com a noção de atividade, ao contrário, cria um impasse ao desenvolvimento da atividade porque não permite uma discussão entre os efeitos produzidos no interior das mudanças geradas no trabalho.

Falar de *modelo* pressupõe, numa primeira instância, uma visão hermética de um conjunto de postulados enquadrados numa grade técnica pronta para ser aplicada. Qualquer tentativa de sistematização de modelo corre o risco de simplificação de um domínio de conhecimento da realidade posto em fórmula para funcionar bem. Não faltam exemplos disso no campo da gestão por competências, do conhecimento, do capital intelectual, da qualidade, da avaliação do desempenho e do potencial humano, entre outros.

A noção em si de modelo de competência, nessa discussão, procura desalinhar a ideia pura e simples de um modelo instrumentalizado, tão logo visa a apontar um campo de análises e de inteligibilidades da própria complexidade que o termo competência vem adquirindo no cenário atual dos mundos do trabalho. Nessa via de interlocução, salientamos as contribuições teórico-práticas de Zarifian (2001a; 2003) para esse primeiro apontamento.

O salto qualitativo do que se anuncia com o surgimento da preocupação com a competência deve-se, em grande parte, às mudanças ocorridas no trabalho. Nesse sentido, anunciamos uma breve passagem histórica do seu aparecimento, conforme argumentado por aquele autor, o que permitirá o adentrar na discussão da conjuntura atual acerca das questões pertinentes ao trabalho.

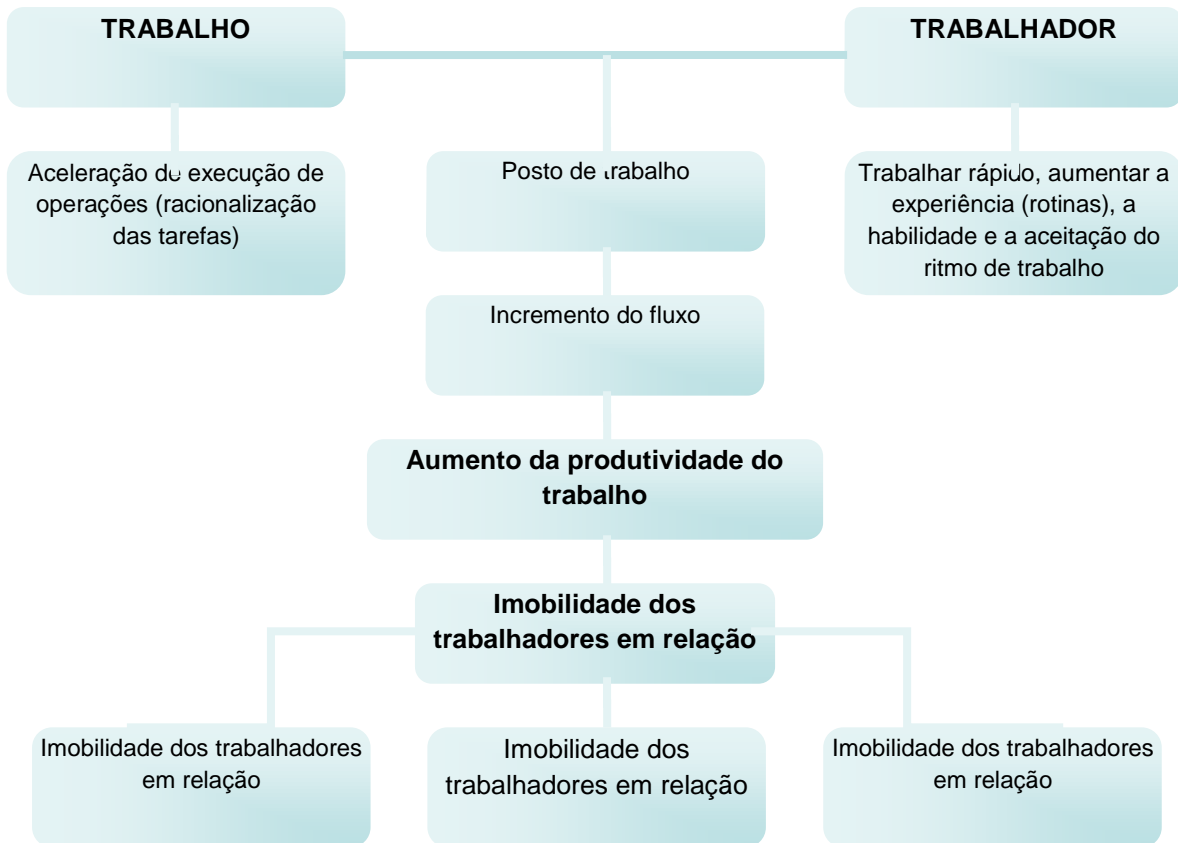
No Século XIX, os primórdios do surgimento do capitalismo industrial podem ser considerados um autêntico abalo de força concreta e intelectual que instiga dois meios de atividades então predominantes: a atividade camponesa e a atividade das corporações artesanais. É nesse período em que se marca a passagem de uma civilização agrícola rural para uma civilização urbana e industrial. Diante disso, dois meios intelectuais irão transformar a forma de concepção do trabalho no meado daquele século: os primeiros engenheiros modernos: Frederick Taylor e Henry Fayol, bem como os precursores da Economia Clássica: Adam Smith e David Ricardo (ZARIFIAN, 2001a).

Dentro dessa forma de concepção do trabalho, impõe-se uma estratégia de alteração, contrária à atividade camponesa e artesanal, assim dimensionada pelo agrupamento de três importantes características:

1. Separação entre trabalho e trabalhador;
2. Predomínio do fluxo e da produtividade de operações de trabalho; e
3. Imobilidade dos trabalhadores no espaço, no tempo e na co-presença.

Uma ilustração dessas três características encontra-se detalhada no esquema abaixo, como alusão à origem indireta do modelo da competência.

Esquema 1 - Emergência do Modelo da Competência



Fonte de pesquisa: Zarifian (2001a)

Nesse agrupamento, percebe-se a necessidade de reunir o trabalho e o trabalhador no mesmo local, isto é, no posto de trabalho, sendo definido um conjunto de tarefas a serem realizadas (prescritas) por eles, de modo a instaurar o incremento do fluxo de trabalho como princípio fundamental da produtividade industrial. Por conseguinte, os trabalhadores são designados a trabalhar num mesmo local, imobilizados no espaço e no tempo. Sobre esse último aspecto, imposto pela indústria, passarão a existir grandes concentrações industriais e horários coletivos que acarretarão mudanças radicais nas condições de trabalho e, por conseguinte, no modo de vida dos trabalhadores.

No contexto atual do trabalho, essa discussão foi relegada por grande parte dos estudiosos que concebem a competência como algo necessário ao impacto

vivido pela complexidade tecnológica e pelas relações de trabalho face às mudanças do processo produtivo.

Devido a isso, a essencialidade de tais mudanças que vigoram no trabalho pode ser sintetizada a partir de três conceitos: *evento*, *comunicação* e *serviço* (ZARIFIAN, 2001a; 2003).

O *evento* acontece de forma inesperada e parcialmente imprevista para desestabilizar o funcionamento habitual dos procedimentos de trabalho, ultrapassando o modo operatório condizente com a capacidade da máquina de garantir a autorregulação. Assim, o evento pode acontecer através de panes, desvios de procedimentos prescritos, falta de material, mudanças na programação da fabricação de um produto, no modo de administração, etc.

É, portanto, nesses acasos que se descortinam possibilidades de produção de sentido dos trabalhadores mediante o uso da cooperação, saberes acumulados pela experiência e a capacidade de resgate de valores, sobretudo do bem-comum, como: ajuda mútua, solidariedade, confiança mobilizados na gestão dos *usos de si* dos trabalhadores, mediante a singularidade da situação produzida no evento, isto é, naquilo que escapa aos procedimentos predefinidos.

A *comunicação* é definida pelo referido autor como a construção de uma compreensão recíproca e de bases de compromisso, que farão garantir o resultado das ações desenvolvidas em situações de trabalho. Todavia, quando um acontecimento aleatório toma a forma de evento, nem sempre se estabelece uma troca coletiva de comunicação. Em alguns casos, o evento passa a ser vivido por uma única pessoa. Nessa situação particular, é possível que a pessoa se comunique consigo mesma e desenvolva uma linguagem interna, o que não descarta a presença de um debate de valor interno.

No dizer de Zarifian (2001b, p.151), *a comunicação é e continuará a ser uma questão difícil*, tendo em vista existirem modos contraditórios de comunicação nas empresas e relações fortemente hierarquizadas de subordinação que tendenciam constantemente a sua instrumentalização, fazendo-a um mero exercício de poder e de coerção dos trabalhadores.

Os estudos desenvolvidos por Boutet (1993), Zarifian (2001a), Chanlat (1996), Girin (1996) e Lacoste (1998), no campo da linguagem e do trabalho, lançam contribuições valiosas para a abrangência da questão da “comunicação organizacional”. Os referidos autores chamam a atenção para a importância da

linguagem como constitutiva da espécie humana e não somente como ato comunicacional.

Tais estudos têm mostrado que a atividade de linguagem não pode ser reduzida às discussões criadas para a resolução de situações problemáticas, padrões operatórios ou argumentações mantidas entre os operários na execução das suas tarefas, como muitos estudos da Ergonomia deram a entender.

O pensamento, a palavra e a linguagem, como dimensões que tinham sido, até então, esquecidas (por aparentemente dispensáveis), atualmente, ressurgem, no contexto organizacional, para interrogar e esclarecer uma gama de comportamentos humanos que se evidenciam na vida organizacional do trabalho. Concebe-se, nessa medida, a criação de uma nova imagem da comunicação, na qual o modelo de comunicação formatado e codificado cede lugar a um modelo sociolinguístico, cujo foco é a palavra e a linguagem da vida cotidiana (CHANLAT, 1996).

O ato de comunicar, também no dizer de Schwartz (2007a), não implica simplesmente elucidação de informações/mensagens, significa, num primeiro plano, reconstruir com os interlocutores, de forma parcial, o sentido atribuído às palavras.

Enquanto isso, a *relação de serviço* apresenta-se como um desafio para a produtividade e a qualidade no trabalho, tendo em vista que

trabalhar é gerar um serviço, ou seja, é uma modificação no estado ou nas condições de atividade de outro humano, ou de uma instituição que chamaremos de destinatários do serviço [grifo] o cliente, no setor privado, o usuário no setor público (ZARIFIAN, 2001a, p.48).

Não em termos de “satisfação do cliente” ou do *cliente-rei*, para Zarifian, o que se denomina *relação de serviço* emerge, na verdade, como uma forma de redefinição marcante das condições e do crescimento da produtividade, sendo situada em duas lógicas:

- 1) Uma, a colocação mercantilizada de produtos: quanto mais rápido o trabalho no atendimento ao cliente, maior será a quantidade de produtos vendida ou maior o número de usuários atendidos;
- 2) Outra, a de respostas aos clientes e usuários: igualar o tempo com cada cliente/usuário (escutá-lo), visando ao diálogo e ao entendimento de suas dificuldades.

As duas lógicas se atritam visto que um plano de metas a ser alcançado por um vendedor, por exemplo, pode ser comprometido em função de pelo menos duas

dificuldades: a primeira se estabelece entre a gestão do tempo para o atendimento de cada cliente; a segunda, decorrente da primeira, considera o desnível entre a qualidade do serviço oferecido e o resultado a ser alcançado pela quantidade de produtos vendidos ou de usuários atendidos. Há que se ponderar uma série de situações não antecipáveis no acontecer dos serviços, assim como o modo como cada trabalhador reagirá a esses (im)previstos, que se tornam cada vez mais frequentes no cotidiano de trabalho devido às crises (a crise do fordismo, por exemplo) e às inovações tecnológico-organizacionais.

Portanto, as “mutações” do trabalho, circunscritas a partir das noções de evento, comunicação e serviço, sinalizam para o conteúdo do que pode ser compreendido como *competência*. Contudo, essas noções conservam uma margem de ambivalências e instabilidades (ZARIFIAN 2001a).

O *evento*, por exemplo, tanto pode ser uma ocasião excelente de aprendizagem como pode se restringir a uma ocasião fortuita e levar a prejuízos na qualificação profissional.

A *comunicação* tanto pode funcionar como um recurso agregador de amplitude dos meios profissionais, quanto ser usada para desfazer relações solidárias de pequenos e grandes grupos de pessoas no trabalho.

As *relações de serviço*, auxiliadas por recursos da informática, podem ser úteis para aproximar conhecimentos e limitar-se ao aumento do tratamento de informações recebidas, sem que proporcionem acessos a novas fontes de conhecimentos.

Os argumentos explanados por Zarifian (2001a; 2003), referentes às “mutações” do trabalho, e o emergir da competência realçam, com clareza, a ideia de que o trabalho não é simplesmente um conjunto de prescrições operatórias (tarefas) relacionadas a uma descrição de posto de emprego:

O trabalho reverte ao trabalhador [...] e esse retorno do trabalho à competência do indivíduo que o exerce coloca, simultaneamente, a variabilidade e a ‘evolubilidade’ das próprias ações profissionais, em razão não unicamente da variabilidade das situações, mas também do entendimento que o indivíduo e a rede de trabalho na qual está inserido podem ter das situações profissionais em dado momento (ZARIFIAN, 2001a, p.56).

1.6.2 Por uma definição de competência

O termo *competência* tem sido empregado, em larga escala, entre estudiosos da área de “gestão de pessoas”, inclusive, no Brasil (FISCHER, 2001; DUTRA, 2001, DAVEL & VERGARA, 2001), sem uma cuidadosa indagação prévia acerca dos motivos que justificaram a mudança do termo qualificação para competência. Na verdade, não se trata de um deslocamento conceitual, mas de outra ênfase que, entre outros fatores, visa romper o discurso de um tipo de qualificação voltado essencialmente ao posto de trabalho ou do emprego.

A qualificação é uma construção social cujo objeto é qualificar os indivíduos assalariados, tanto do ponto de vista do modo de apreciação da relação, mantida no que se espera deles (seu ‘trabalho’), quanto do ponto de vista da hierarquia na escala dos estatutos sociais e dos salários (ZARIFIAN, 2003, p.37)

Compreendemos que a competência não se caracteriza como uma negação da qualificação, mas como uma nova maneira de entendê-la, na medida em que se afasta de uma lógica de trabalho taylorizado. Não provém de um discurso formulado no campo da “gestão de recursos humanos”, tampouco de um tipo de deslocamento arbitrado pelas mudanças do posto de trabalho, com o objetivo de ser concretizado em modelos de gestão.

A definição de competência remete, num primeiro momento, a uma *tomada de iniciativa* e a um *assumir responsabilidade* do indivíduo mediante *situações* profissionais com as quais se depara (ZARIFIAN, 2001a; 2003).

A *tomada de iniciativa* adquire um sentido intenso. Implica dizer que o ser humano não é um mero seguidor de tarefas prescritivas, ele detém capacidades de criação e de invenção que lhe concedem vivenciar o singular e o inusitado, dotando-o de liberdade para começar algo novo. Essa capacidade de tomar iniciativa é tanto mais requisitada quanto maior a probabilidade de eventos.

O *assumir responsabilidade* diz respeito a uma atitude social, de tal forma que o trabalhador vai, por sua conta e risco, buscar alcançar o complexo de performances com que procurará confrontar (por si mesmo) os imprevistos que ocorrem na situação produtiva, tal como uma pane ou um grave problema de qualidade (ZARIFIAN, 1998).

Essa tomada de iniciativa e responsabilidade, conforme assegura Zarifian (1999, p.14), é o mesmo *que se confrontar com todas as necessidades e com todos*

os eventos que possam surgir nessa situação e tomar, per si, todas as iniciativas que correspondam. Com efeito, trata-se de uma atitude de implicação, no instante em que se mobilizam a inteligência e a subjetividade de cada um. Exprime, igualmente, assumir riscos, já que há sempre a possibilidade do fracassar, de *não estar à altura* e, portanto, de ser avaliado negativamente pela hierarquia e pelos colegas de trabalho.

A noção de *situação*, nessa discussão conceitual de competência, tem a finalidade de alertar para os imprevistos ocorridos no trabalho, partindo da premissa de que o comportamento adotado por um indivíduo nunca é efetivamente prescritível e apreensível com antecedência. Sobre esse aspecto, Zarifian (2001a ,p. 71) esclarece: *da mesma maneira que não se pode separar o trabalho da pessoa que o realiza, não se pode separar a situação do sujeito que a enfrenta.*

Em torno dessa questão, Schwartz (2007a) expõe os diferentes sentidos que se podem atribuir à situação de trabalho. Em princípio, sinalizando para a tentativa de definição de competências pelas situações de trabalho, não para o trabalho. A partir daí, começa o seu questionamento a respeito dos limites impostos à própria situação de trabalho, incluindo a ausência e a dificuldade de tornar expressa a atividade de trabalho.

Dois dificuldades são colocadas em debate: a primeira consiste nos limites das situações de trabalho como imprecisas e não descritíveis. A segunda, que não se opõe à primeira, tenta detectar competências numa situação de trabalho, levando em consideração a própria atividade. O mesmo autor reconhece que *uma situação de trabalho é sempre um 'encontro de encontros', um encontro de singularidades, de variabilidades a gerir* (id. 2007b, p.2008,).

É, todavia, em torno do significado de situação de trabalho, que se encontra o meio principal de análise dos argumentos para a questão da competência. Em Zarifian (2001a; 2003), estão colocados os elementos que justificam a presença da emergência da competência a partir das mutações do trabalho e de sua concretude através da tomada de decisão e de responsabilidade em situação de trabalho. Em Schwartz (1998; 2007b), constata-se uma elaboração crítica desse conceito, sobretudo no que se refere à imprecisão sobre a concepção de situação de trabalho. Em outros termos, é colocado o ponto de vista da atividade como foco central de análise para discussão da competência.

Nesse sentido, Schwartz (2007b) propõe a ideia de *ingredientes da competência* por entender a dificuldade de se chegar a uma definição relativamente operacional das competências (no plural) em que sejam relacionadas dimensões da experiência humana não suscetível de homogeneidade nem de (verdadeira) antecipação, mas de uma combinação heterogênea de elementos. Depreende-se dessa imprecisão aquilo que o próprio autor escreve num artigo acerca do paradoxo da determinação das competências: *um exercício necessário para uma questão insolúvel*.

1.7 Os ingredientes para o agir em competência

A proposta de presença de ingredientes, apresentada por Schwartz (1998; 2007b), para melhor desenvolver a noção de competências, parte da ideia de que são convocados múltiplos olhares e circunstâncias da vida econômica e social, nas quais essa noção encontra-se circunscrita. Na descrição e avaliação desses ingredientes, ressalta a importância da heterogeneidade e da contextualização de suas performances.

Assim, o *primeiro ingrediente da competência* pode ser atribuído ao protocolo de uma situação de trabalho, que se desenvolve em conformidade com a imagem de um protocolo experimental. Esse ingrediente se notabiliza no Registro 1, no polo dos *saberes conceituais e científicos*, sendo determinado pela descrição dos postos de trabalho, independentemente das diferenças de cada trabalhador, ao menos num momento complementar e anterior à determinação das competências individuais (id. 1998; 2007b).

Mas, como se pode definir uma situação ou meio de trabalho? Essa é a indagação feita por Schwartz, quanto à confrontação de duas realidades supostamente independentes: a pessoa e o posto de trabalho. Isso coloca em jogo a falta de rigor dos saberes científicos e técnicos quanto à antecipação dos resultados esperados na situação de trabalho, quer do modo de condução do ser humano no posto de trabalho, quer do próprio funcionamento dos procedimentos técnicos, ainda que ambos possam ser entendidos de forma dependente.

O exemplo citado por Schwartz (1998) de um(a) controlador(a) de gestão pode ajudar a esclarecer o que estamos dizendo. O responsável por esse trabalho recebe missões (prescrições) precisas: calcular orçamentos de custos, controlar

preços de custo, propor orçamentos. No interior dessas prescrições, podem ser observados vários destrinchamentos, como propõe o autor: um controlador, *rei da máquina de calcular*, trabalhará com as fichas, na sua sala. Outro, visando compreender as irregularidades de faturamento, fará contato com o chefe do projeto e observará os ateliês. Nisso, dois universos de trabalho em parte divergentes, mas não desvinculados de um mesmo contrato de trabalho, requerem por parte de quem trabalha verdadeiros *usos de si* por parte dos colegas, de usuários (caso da prestação de serviços), da empresa e de si mesmo.

Esse ingrediente põe em dúvida a grandiosidade atribuída à noção de competências, porquanto questiona o suposto domínio daquelas sobre qualquer situação. Não obstante, quando se fala de competências, supõe-se:

Dominar – em parte, porque ninguém pode tudo dominar – o aspecto protocolo, ou seja, os saberes científicos, técnicos, de ordem econômica, gestonária, jurídica, linguística toda uma série de códigos, de saberes, de linguagens que enquadram uma situação (SCHWARTZ, 2007b, p.209-210).

O *segundo ingrediente da competência* situa-se num polo bastante diferente do primeiro, o Registro 2. É movido pela dimensão singular da situação, pelo histórico e pela dimensão de “encontro de encontros” (SCHAWARZ, 1998). Esse duplo encontro refere-se ao *conjunto de interfaces que deve operar em conjunto* nos ambientes técnicos e humanos, nos procedimentos e hábitos. É propriamente na dimensão dos encontros que se presumem capacidades ou competências que se diferenciam notadamente do ingrediente anterior.

No tocante à diferença entre os dois ingredientes, Schwartz (1998) faz alusão à importância da incorporação do histórico (ingrediente 2) no protocolo (ingrediente 1), afirmando que

não existe situação de atividade que não seja afetada pela infiltração do histórico no protocolo. Isso requer, portanto, uma forma de competência ajustada ao tratamento dessa infiltração, tratamento por definição jamais padronizado e que, por isso mesmo, reforça a contingência da situação (p.113).

Em outro momento, o autor destaca a impossibilidade de se dominar completamente o termo competências, uma vez que o aspecto protocolo composto por saberes científicos, técnicos, de ordem econômica, jurídica, linguística, comporta toda uma série de códigos, linguagens e saberes investidos na situação.

Nesse segundo ingrediente, tem sido enfatizada toda uma importância dada às sensações registradas pelo corpo nas condições de uma gestão eficiente das

situações de trabalho, nitidamente expressa na ancoragem singular e histórica. Trata-se, portanto, de saberes que se encontram impregnados no “corpo” - no *corpo-si* (SCHWARTZ, 1998; 2007b).

O *corpo-si*, como entende Schwartz (2000a), é soberano no mais íntimo da atividade, não é um *sujeito* demarcado ou definido, mas algo da ordem de uma entidade enigmática que se opõe às tentativas de ser objetivado. Melhor dizendo: o *corpo-si* é uma manifestação clara da incapacidade que os seres humanos têm de realizar, de maneira idêntica, os mesmos procedimentos. Daí a importância que deve ser atribuída ao modo como o indivíduo vive de maneira diferenciada o seu corpo, num dia de trabalho, ou mesmo durante toda a vida e a forma como diverge de outros no modo de enfrentar os desafios oriundos da situação de trabalho.

Como saber o tempo necessário para colocar em palavras a maneira de *agir em competências*, impregnado no *corpo-si*, reunido por esse ingrediente? Em que tempo isso é possível? Para tais questões nada óbvias, Schwartz (2007b) não tem respostas acabadas. Contudo, reconhece que a dificuldade posta nesse ingrediente (maior que a do primeiro) ancora-se na relação de dependência entre o contexto das situações e das pessoas que a vivenciam.

O *terceiro ingrediente da competência* consiste em colocar em sinergia ou em ressonância os dois ingredientes precedentes, isto é, *articular a face protocolar e a face singular de cada situação de trabalho* (id. p.212).

Um exemplo característico desse componente da competência foi evidenciado por Muniz (2000), em sua tese de Doutorado, num hospital universitário. Em um dado momento da situação de trabalho no hospital, uma enfermeira foi capaz (agiu em competência) de modificar os conhecimentos recebidos na sua formação universitária sobre patologias e quadros clínicos, para assistir cada paciente, em função dos seus diferentes tipos de sintomatologias. Logo, a eficácia do procedimento da enfermeira emergiu da sua tomada de decisão, em cada situação e com cada paciente, qual instrumento poderia ser usado e/ou qual procedimento de cuidados seria mais bem indicado a cada paciente.

O exemplo relatado demonstra a existência de

[...] uma reciprocidade dinâmica entre as normas próprias da vida da enfermeira [grifo] e o modo segundo o qual essa vai tentar recortar esse meio, isso é, tecer suas cooperações, armazenar informações pertinentes, ir buscar aqui ou acolá o que for preciso para viabilizar os circuitos, enfim, organizar e gerir seu cotidiano (SCHWARTZ, 2007b, p.122).

Esse caráter dinâmico entre os ingredientes da competência põe em discussão a dimensão dos saberes investidos pela experiência em constante relação com conceitos científicos ou formalizados. O exemplo da enfermeira traduz essa dialética dos registros (1 e 2), ao mesmo tempo em que convoca para o debate no campo da ética.

Schwartz (1998) faz alusão à requisição desse ingrediente da competência na relação face a face entre um *usuário-cliente* e um agente representativo. Caso expressivo de diálogo vinculado por normas e procedimentos codificados pela empresa na negociação e no ajustamento das situações adversas do solicitante do serviço (“cliente-usuário”) e da gestão das incertezas vivenciadas pelos atendentes. De um lado, encontram-se os modos de prescrição de atendimento protocolados pela empresa; de outro, o acúmulo de experiências e de histórias singulares dos atendentes. O resultado é um jogo de diferentes modos de agir em competência, uma dialética instaurada entre os dois registros anteriores, requisitando todo o tempo de re-ajustamentos na cena cotidiana do trabalho.

Os dois próximos ingredientes colocam em questão o conjunto de outras competências que se relacionam à própria pessoa e dela com as outras. Em ambos, haverá partilha de valores gerados pelo debate de normas ao seio da atividade.

Assim, no *quarto ingrediente*, é estabelecida uma relação entre a pessoa e o meio, mediante a qual o agir em competência lhe é demandado.

O agir em competência é muito profundamente determinado por aquilo que pode valer para a pessoa. Valer no sentido próprio, como meio de trabalho, isso é, em que medida ela pode fazer de forma que esse meio de trabalho seja em parte, ‘o seu’ (SCHWARTZ, 2007b, p.215).

Essa apropriação feita do meio de trabalho é resultante do *uso de si* e dos valores que autorizam a cada pessoa criar seu próprio meio de vida e de trabalho. O exemplo do trabalho num setor de serviços, mencionado acima por Schwartz, parece ilustrativo para esse ingrediente. De um lado, tem-se a prescrição do atendimento protocolado pela empresa; de outro, os ajustamentos dos atendentes para darem conta das adversidades geradas pelos solicitantes do serviço. Com isso, instaura-se um debate de normas e valores, frente ao qual não é descartada a possibilidade de uma “transformação em patrimônio”, ou seja, a capacidade do atendente de se apropriar, em parte, do serviço no qual trabalha, como sendo o seu próprio meio (id. p.218).

Na verdade, esse ingrediente é uma recorrência dos três ingredientes anteriores, embora se encontre delimitado pelo terceiro, que se estabelece pela dialética entre os dois outros. Contudo, podemos apontar dois graus de dificuldades que perpassam nesse ingrediente: o primeiro se refere ao fato de que a competência depende, em grande parte, das condições e da organização do trabalho para se desenvolver. Tal dependência pode ser um fator de facilidade ou empecilho ao seu desenvolvimento. O segundo aponta uma questão de maior complexidade: Como fazer a avaliação das competências? É possível avaliar as competências do outro, sem uma avaliação de si mesmo? Em suma, como intervir na vida dos outros?

É preciso reconhecer que os modelos de avaliação do trabalho jamais serão suficientes para avaliar exaustivamente as competências e remetê-las inteiramente a uma única pessoa. Isso porque o ato de avaliar pressupõe a antecipação de normas do trabalho (ingrediente 1) que não considera, ao olhar do avaliador, dimensões não antecipáveis do agir de cada trabalhador. Tem-se, assim, uma avaliação neutralizada, homogênea e descontextualizada dos valores encarnados na atividade, uma vez que não são computados singularidades, histórias e valores como requisitos de apreciação do trabalho.

Ao contrário disso, poderá haver um movimento oscilatório entre o que pode ser saúde para a pessoa e o que pode ser transformado no seu meio de trabalho. Nesse movimento da avaliação das competências, instaura-se um constante vaivém *entre as normas impostas à atividade e às normas instituídas na atividade* (id. p.219).

O *quinto ingrediente* da competência é uma recorrência parcial da relação entre o quarto ingrediente e seus antecessores, na medida em que esse ingrediente (quatro) coloca em sinergia o que toda situação comporta de protocolar e de relativamente inédita. Contudo, esse por em sinergia não acontece por conta própria, mas a partir da gestão do *uso de si por si* de cada pessoa à demanda configurada pelo meio de trabalho.

Portanto, *se o meio de trabalho vale para nós, mais ou menos, como “nosso” meio de trabalho, vemos como isso favorece o pôr em sinergia, como a pessoa, quando percebe que uma (...) complicação vai se constituindo* (id. 219) ela requisitará ao mesmo tempo, os outros ingredientes da competência. Tomemos o exemplo da dimensão tempo na atividade de pilotagem de ônibus.

No ingrediente 1, o tempo é uma norma de controle em cada percurso feito

pelo motorista que deverá geri-lo em função das agruras do trânsito, o que lhe demandará um saber experienciado (ingrediente 2), quanto ao momento de aumentar ou diminuir a velocidade do ônibus (em quais avenidas se fará possível), visando garantir as normas de produtividade da empresa.

Nessa situação, vivenciará um conflito entre cumprir as exigências impostas pelo tempo para cumprimento do horário de cada percurso e, ao mesmo tempo, dar conta de toda sorte de variabilidades encontradas no trânsito, na relação com passageiros, colegas de trabalho para garantir a produtividade, a qualidade e a segurança requisitada pela empresa, mas também a si mesmo e aos outros. De modo que ele põe em sinergia a face codificada do trabalho (ingrediente 1), ao gerir o trabalho (ingrediente 2) frente a uma dramática constante dos *usos de si* (ingrediente 3). Com isso, instaura-se um debate de normas e valores, no qual o motorista (re)cria parcialmente seu próprio meio de trabalho, ao mesmo tempo em que mantém um elo retroativo sobre os demais ingredientes (ingrediente 4). Sendo assim, é sobre o valor atribuído por uma pessoa ao meio que todos os ingredientes da competência são passíveis de potencialização e de desenvolvimento.

Por fim, o *sexto ingrediente da competência* é o que compreende a dimensão da competência coletiva. Melhor dizendo: é o que faz referência a uma construção sinérgica desvelada pela complexidade e pelo esforço presentes no agrupamento desses vários ingredientes (SCHWARTZ, 1998).

Ao colocar em discussão os diferentes tipos de saberes que se dão no trabalho em equipe, esse ingrediente sinaliza que

a verdadeira capacidade de trabalhar em equipe está em compreender que cada homem, em função de sua história, de sua vida escolar, de suas possibilidades e impossibilidades, de suas experiências de vida tem um perfil mais ou menos diferente: ele tem um perfil que não é o meu, ele é mais rico em tal coisa que em outra; e quanto a mim, eu devo ser modesto, quando isso se justifique e, assumir minhas responsabilidades quando sei que sou mais competente em determinado plano (SCHWARTZ, 2007b, p.221).

Considerando os elementos heterogêneos tratados nos demais ingredientes da competência, concluir-se-á que a “capacidade de trabalhar em equipe” - necessária e cada vez mais valorizada nos organogramas das empresas - pode não se revelar útil, caso se desconsidere toda a complexidade e impossibilidade de simplificação do *agir em competência*. O grande equívoco que se encontra nos organismos públicos e nas empresas (o que pode se relacionar à avaliação do

trabalho dos motoristas de ambulâncias) é a ilusão de avaliar competências através de procedimentos homogêneos, conquanto os elementos sejam heterogêneos (id. p.223).

CAPÍTULO II

OS MÚLTIPLOS ENGAJAMENTOS DO CORPO

O corpo é uma grande razão, uma multidão de um
só sentimento, uma guerra e uma paz, um
rebanho e um pastor.
Nietzsche

Esse capítulo visa assinalar a multiplicidade de olhares que atravessam a noção de corpo como agenciador da atividade humana. Com base nas referências epistemológicas e teóricas que orientam a pesquisa, partimos da ideia de um corpo inteligente, inventivo, afetivo e plástico, enfim, de um vivente humano integral, considerando tanto as profundas e complexas relações entre “corpo-alma/espírito” quanto a herança de certa tradição do pensamento ocidental (usuária daquelas categorias) que aprisionou o corpo, submeteu-o ao pensamento e ao cérebro, e operou uma polaridade entre o viver humano e seu meio.

Na atividade cotidiana, o corpo – como vamos apresentar, faz-se aqui a opção pelo conceito (provisório) de *corpo-si*, primeira configuração das *entidades coletivas relativamente pertinentes* (ECRP) – é a mediação do indivíduo face ao mundo que o cerca (SCHWARTZ, 2000a). É pelo corpo que o indivíduo se situa, materialmente, em relação ao que lhe é exterior. Isso significa que o corpo passa a agir em interface, pois, ao mesmo tempo em que se situa em um meio historicamente determinado, situado, ele é o agente que modifica concretamente esse meio (parcialmente o recentra, renormatiza-o como *seu* meio) (CANGUILHEM, 2001), que, em uma relação dialética, também o modifica.

É justamente por essa outra maneira de conceber o corpo e suas relações na integralidade que nos afastamos de qualquer tipo de dicotomia que vise tão-somente a separar o corpo de suas infinitas relações com o mundo, de estar em ação. Entendemos que se deve ter precaução em não separá-lo de sua potência, como propôs Espinosa em sua *Ética*.

2.1 Corpo: suporte de criações

Contrariando as singularidades do mundo sensível da vida, o domínio da técnica projetado pela Ciência moderna insiste na abstração da realidade. Esse é um dos argumentos abordados no livro *La Barbárie*, de Michel Henry (1987), autor que vem sendo mobilizado em *Psicodinâmica do Trabalho* (DEJOURS & ABDOUCHELI, 1994). Sobre a relação ciência e técnica, Henry (1987) lembra que

A ciência que se crê única ao mundo e que se comporta como tal torna-se a técnica, ou seja, um conjunto de operações e de transformações que extrai a sua possibilidade na ciência e no seu saber teórico, a exclusão de toda outra forma de saber e de toda referência ao mundo-da-vida e à vida nela mesma (tradução nossa, p.77).

A noção fenomenológica de técnica, acima mencionada, designa, de maneira geral, um saber-fazer. No entanto, o que seria a essência original da técnica (*tekhnê*) não consiste em um saber-fazer particular, mas em um modo de fazer que traz consigo o próprio saber que o constitui. O saber-fazer original, denominado *práxis*, tem relação íntima com a vida, pois é nesta que a *práxis* se conhece e, ao mesmo tempo, é o saber-fazer original que compõe a essência da originalidade da técnica. Essa *práxis*, que tem a força de se afetar e ser afetada – determinar-se, individualizar-se, singularizar-se – é o próprio corpo.

Esse corpo, imanente e absolutamente subjetivo, Henry chamará de *corpopropriação*, uma ligação entre o corpo e a terra, que não advém jamais de um dado exterior, a título de objeto formulado por uma teoria, nem de uma explicação biológica, mas de um corpo apropriado pelo mundo, que se experimenta afetivamente no encontro com o outro, de um corpo lançado na dimensão dos afetos.

É somente por meio da história dessa *corpopropriação* original e do seu limite – original na medida em que nos faz proprietários do mundo (não *a posteriori*), em função da nossa decisão ou da adoção de uma dada sociedade ou de um comportamento determinado ao olhar do cosmos, mas antes, em razão da condição corporal do ser como *corpopropriedade* – que se dá a transformação do mundo (id. 1987). Todavia, essa transformação não é a simples aplicação e atualização da *corpopropriação*, que nos define como habitantes da terra como seus proprietários. Há que se considerar que o mundo da vida está sempre em primeiro plano, mesmo antes de ser sensível, como correlato de um movimento, como *corpopropriedade*.

Na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho (PDT), conforme Dejours (2004a, p. 29), esse corpo apropriado pelo mundo não corresponde ao mesmo sentido dado pelos biólogos:

É um segundo corpo, o corpo que a gente habita, o corpo que se experimenta afetivamente, o corpo que também está engajado na relação com o outro: gestual, mímica, de sedução, de agressividade, muitas vezes de um repertório de técnicas do corpo – no sentido que Marcel Mauss (1934) dá a esse termo – colocadas a serviço da expressão do sentido e da vontade de agir sobre a sensibilidade do outro.

Nesse sentido, é válida a argumentação do antropólogo Marcel Mauss (1934), segundo a qual o corpo é indissociável do instrumento, isto é, ele se faz o primeiro e o mais natural instrumento do homem. Todavia, tal afirmação ignorou, em princípio, o lugar da técnica como constituinte do corpo, o que levou o autor a reconsiderar seu ponto de vista. Ele afirma, em seguida, que o primeiro e o mais natural objeto técnico e, ao mesmo tempo, meio técnico do homem, é seu próprio corpo e que cada movimento ou gesto permitido pela configuração biológica do homem só pode ser realizado por intermédio da sociedade à qual o indivíduo pertence, tendo em vista que *a técnica, como um ato tradicional eficaz* (indiferente aos atos mágico, religioso, simbólico), só será transmitida se houver tradição (id. p. 10).

Na perspectiva da Ergologia, segundo Schwartz (2007a), Mauss foi muito audacioso ao fazer essa afirmação. Ele fez uma aposta interessante, porque buscou se afastar, justamente, de um pensamento dedutivista, ressaltando a capacidade de acionar um dispositivo técnico em um meio humano, ao que denominou *tradição*. Entretanto, há sempre o risco de que esse tipo de pensamento atenuie ou mesmo faça desaparecer o que se pode chamar de uma *reinvenção local*¹⁹.

Dejours, Dessors & Molinier (1994) assinalam que a herança dos ensinamentos da Antropologia, então evidenciada por Mauss sobre a essencialidade da técnica, não se restringe ao uso de instrumentos, de ferramentas e de máquinas, mas, sobretudo, ao uso do próprio corpo. Desse fato, a ação que se exerce sobre o mundo é, simultaneamente, o constitutivo da pessoa e do seu instrumento.

¹⁹ Trata-se, simultaneamente, da maneira como se lida com um protocolo que deve ser seguido, bem como da necessidade de gerir um encontro inédito, isto é, de uma forma que ninguém jamais experimentou antes (SCHWARTZ, 2007a).

Sobre relação técnica e instrumento, Fernandez (2001) recupera os argumentos do fundador da Psicologia Histórica francesa, Ignace Meyerson (1987), a propósito de considerações feitas por este último às afirmações de Mauss (1934).

Para Meyerson (1987), quando se considera que o corpo é o primeiro instrumento do homem, admite-se que ele pode ser técnica sem que, antes, tenha sido instrumento. Desse ponto de vista, poder-se-á falar de técnicas do corpo e da presença do social. No entanto, afirma Fernandez (2001), Meyerson terá previamente atraído a atenção do seu leitor sobre o fato de que a sucessão de movimentos, que autoriza a realização de técnicas corporais, tem um sentido para o sujeito, posto que ela é governada pelos motivos e sentimentos que o provocam.

Portanto, a justificativa para as técnicas do corpo, incorporadas ao meio social, feita por Meyerson (1987), diferencia-se da proposta de técnica do corpo como *ato tradicional eficaz*, defendida por Mauss (1934). Porém, não fica evidenciada uma divergência conceitual em relação a esses dois aspectos que atravessam o sentido atribuído às técnicas do corpo.

Com o intuito de expandir a problemática desde já iniciada sobre as técnicas do corpo e o lugar que ocupam no social, apresentamos outras articulações assinaladas por Mauss e desenvolvidas por Leroi-Gourhan, em sua arqueologia das técnicas e do humano.

Segundo Nouroudine (2001), a questão que atravessa o sentido das técnicas, na obra de Leroi-Gourhan, detém um duplo caráter – de universalidade e de singularidades – o qual possibilita a Leroi-Gourhan o estudo das diferentes modalidades pelas quais as sociedades acolhem técnicas, quer da invenção local quer da incorporação de técnicas advindas de outras culturas. Ele apresenta as noções de “tendências” e de “fatos”, de “meio interior” e “exterior”, para justificar a noção de técnicas como uma ruptura das concepções de tipo mecanicistas e deterministas (NOUROUDINE, 2001).

A partir do momento onde [sic] os homens refletem sobre suas técnicas, eles trazem os traços de seus modos de pensar e de querer ser; eles tornam-se então testemunhas do caráter, ao mesmo tempo da universalidade e da singularidade humana (id, p.66, Tradução nossa).

É, todavia, por meio das tendências e dos fatos que o encontro dos índices de universalidade e de singularidade das técnicas se tornará possível. Em um sentido global, a tendência é expressa por meio de leis gerais (universais), visto que atravessa o meio interior imergido pelas tradições mentais de cada agrupamento

humano. Já no sentido singular, ela adquire propriedades específicas, *como um raio luminoso adquire corpos diferentes atravessando propriedades diversas*. É no ponto de contato entre os meios²⁰ interior e exterior que se materializa essa película de objetos, que constitui o mobiliário humano (id. p.66).

Mas, afinal, o que Leroi-Gourhan define como *técnica*? Os meios que materializam e constituem o mobiliário humano podem ser considerados técnicas? Qual a concepção do autor sobre as técnicas do corpo?

Para analisar essas questões, o estudo de Karsenti (1998) oferece uma importante contribuição para o que temos discutido sobre corpo/instrumento/técnica. Aliás, ele aponta para uma relação mais específica em torno dessas questões, quando aproxima as concepções de Mauss e Leroi-Gourhan para falar das técnicas do corpo e do lugar das normas sociais.

Em Leroi-Gourhan, a classificação das técnicas humanas disseminadas no tempo e no espaço se inscreve sobre o fundamento de uma “biologia da técnica”. De um lado, por restituir o fenômeno técnico a um dinamismo vital que determina o seu sentido e suas modalidades; de outro, por tomar como ato as forças sociais contidas neste dinamismo. É, então, no cruzamento do social e do vital no homem que a realidade técnica se configura (KARSENTI, 1998, p.227).

Para esclarecer essa articulação, faz-se necessário recorrer às técnicas do corpo, interpeladas por Mauss, no campo da Sociologia, e incorporadas por Leroi-Gourhan ao conjunto de sua obra.

A originalidade do pensamento de Mauss sobre as técnicas do corpo provocou uma espécie de inversão metodológica na Sociologia. Ou seja, quando o autor coloca a técnica como um espaço corporal em primeiro plano, ele reconduz o instrumento ao plano de uma entidade secundária. Com isso, constrói a ideia de conceber a norma social como um processo positivo de socialização: *se o social pode se inserir no sentido mais profundo do indivíduo, no seu psiquismo e no seu*

²⁰ O *meio interior* pode ser entendido como um meio de valores e ideias captados a cada momento do tempo, em uma massa humana circunscrita (frequentemente incompleta), que constitui o capital intelectual dessa massa; uma espécie de reservatório da cultura imaterial própria a cada grupo humano, contendo elementos de espiritualidade, ciência, crença etc. O *meio exterior* é caracterizado, em um sentido genérico, pela materialidade que cerca o homem: meio geográfico, climático, animal e vegetal. Em outro sentido, estabelece-se o critério de exterioridade do objeto em relação ao grupo, podendo ser material ou imaterial. Desse critério são diferenciadas duas categorias para meio exterior: como o conjunto dos objetos da natureza na qual vivem os homens e, também, como o conjunto dos objetos e ideias que pertencem aos grupos humanos para além daquele de referência.

corpo, isto não é para determiná-lo a seu encontro, mas para produzi-lo positivamente (id.1998, p. 229).

O autor pretende dar à Sociologia uma posição privilegiada frente a outras disciplinas, como a Psicologia individual e a Biologia humana, não no sentido de reificar o fenômeno social (objeto de estudo sociológico), mas de atribuir um papel de recenseamento às questões de caráter interno e externo enraizadas naquelas disciplinas. Ao fazê-lo, ele se engaja em um campo “desconhecido”, mantido por impressões ainda profundas das fronteiras admitidas. Esse desconhecido ressurgente então como um enigma para a Sociologia, sobretudo quando Mauss se nutre da etnologia, face ao reconhecimento de sua incapacidade para determinar um grande número de fatos. Por essa razão, reconhece os limites que o colocam nesse projeto audacioso de uma Sociologia do “homem total”. Resolve o dilema, que ele mesmo produziu ao superestimar a Sociologia, lançando o conceito de “diversos”.

No entendimento de Mauss (1934), o *diverso* é algo em que se tem necessidade de penetração e do encontro de verdades, o que leva a um paradoxo: de um lado, pelo reconhecimento entre o saber e o não saber (desconhecido) dos fatos; de outro, porque se tem o sentido vivo da quantidade de fatos.

Nessa articulação com a noção de “diversos”, Mauss passa a desenvolver suas pressuposições e classificações das técnicas do corpo²¹. Parte-se de uma constituição social do corpo, influenciada pelo conceito de *habitus*²², cuja forma de desenvolvimento das técnicas do corpo se dá gradualmente integrada à educação e transmitida por ela.

O uso do termo *habitus*, segundo Leroi-Gourhan, supõe *todo um esforço de concepção da memória do corpo como uma memória específica, com seus próprios mecanismos de conservação, de estabilização e de integração* (KARSENTI, 1998, p.231, tradução nossa).

²¹ As técnicas do corpo foram classificadas em quatro princípios: divisão de técnicas do corpo entre os sexos; variação de técnicas do corpo de acordo com idades; classificação de técnicas do corpo em relação ao rendimento, e transmissão da forma das técnicas. Além disso, receberam uma enumeração biográfica, a saber: técnicas do nascimento e da obstetrícia, técnicas da infância, técnicas da adolescência e técnicas da idade adulta (MAUSS, 1934, tradução nossa).

²² O conceito de *habitus* foi desenvolvido pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu, com o objetivo de por fim à antinomia indivíduo/sociedade dentro da Sociologia estruturalista. Relaciona-se à capacidade de uma determinada estrutura social ser incorporada pelos agentes, por meio de disposições para sentir, pensar e agir (WIKIPÉDIA).

Desse modo, a técnica é o canal gestual no qual o instrumento é considerado no seu sentido estrito, isto é, participa do agenciamento de uma estrutura. Desse fato, o instrumento perde sua significação técnica à medida que se encontra separado do contexto gestual: a Pré-História e a Arqueologia abundam de objetos técnicos, cuja significação foi perdida à proporção que a memória de seu uso foi sendo suprimida (id. 1998, p.238).

Em um sentido um pouco diferente, pode-se afirmar que o corpo é mobilizado e impulsionado para a potência de criação, na medida em que nos coloca em “crise”, gerando a necessidade de novas criações que se expressam por sensações de que dispomos, apesar das barreiras herdadas por um modo específico de subjetivação produzida pela modernidade.

Trata-se, segundo Rolnik (1989), de um “corpo vibrátil” movido de sensações e marcado pelo desejo de superar o dualismo entre sujeito e objeto, característico de uma forma particular de subjetivação.

Superar, mais especificamente, uma característica própria desse modo de subjetivação, que consiste no constrangimento de nossa vulnerabilidade às forças do mundo em sua irreduzível alteridade, condição para que o outro deixe de ser simplesmente objeto de projeção de imagens pré-estabelecidas e possa se tornar uma presença viva, com a qual construímos nossos territórios de existência (p. 12).

É somente na direção de uma potência própria do sensível, observa a autora, que essa vulnerabilidade, dependente do outro para sua sustentação, permite captar a alteridade em sua condição de campo de forças vivas que afeta e apreende em nosso corpo sob a forma de sensações produzidas no “corpo vibrátil”, ou seja, a configuração do mundo tal como se apresenta no corpo – um conhecimento gerado por vibração e impregnação – dotado de imanência, de afecções e de múltiplas conexões do desejo espreado no campo social e revelado entre os mundos agenciados. Na linguagem de Henry (1987), trata-se de um corpo apropriado pelo mundo, corporificado pelo regime dos afectos com o poder de afetar e ser afetado, como falava Espinosa.

Essa multiplicidade de características concedidas ao corpo é também o lugar de um “viver encarnado” que excede os limites corpóreos, que escapa das categorizações, dos constrangimentos que tendem a bloquear o corpo daquilo de sua capacidade criativa.

2.2 Atividade, corpo, artefato

É nesse contexto em que articulamos as considerações de Rabardel (1999), segundo as quais o corpo emerge como um *híbrido*, exatamente como um artefato que incorpora, simultaneamente, instrumento e técnica na situação de trabalho. Para esse autor, a elaboração de um instrumento a partir de um artefato consiste, para um sujeito, na função de meio adaptado em busca dos fins almejados. Dessa forma, a função de um objeto não é uma propriedade intangível desse sujeito, mas proveniente da sua atividade em geral e de modo particular de trabalho.

Então, se o corpo pode ser considerado um artefato, ele certamente preservará as marcas da história singular das ações do sujeito e de seus conflitos, podendo, inclusive, antecipar ações futuras. Ora, essa capacidade que se atribui ao corpo como um artefato não é tão simples assim. Ela depende de uma instrumentalização, de um processo de atribuição de uma função nova ao artefato (RABARDEL, 1999; BÉGUIN, 2007). É graças a essa possibilidade de dar novos sentidos aos artefatos que o sujeito pode avançar e até ser impedido de recriar ou fazer um uso desviado das ferramentas. Trata-se, portanto, do conceito de catacrese desenvolvido por Clot (2006), que voltaremos a discutir.

Elaboramos, aqui, uma triangulação **atividade/corpo/artefato**, com o propósito de captar os múltiplos sentidos do corpo na atividade de trabalho. Começamos com a noção de artefato, que designa, de maneira “neutra”, toda coisa finalizada de origem humana (instrumento ou técnica), tanto material quanto simbólica (RABARDEL, 1999).

Nessa direção, considera-se que os *artefatos materiais* aludem ao instrumento técnico como elemento intermediário entre a atividade do homem e o objeto que lhe é externo, destinando-se a alcançar uma determinada mudança no próprio objeto, enquanto os *artefatos simbólicos* (a linguagem é o principal deles) tomam por referência o *instrumento psicológico*, considerado por Vygotski (2000) como um instrumento particular de mediações direcionadas a si mesmo e aos outros. Folcher & Rabardel (2007, p.211-213) discordam desse ponto de vista, pois, para eles, tais mediações não se limitam a um instrumento em particular, tendo em vista que todo instrumento é potencialmente mediado por três orientações:

- *Em direção ao objeto da atividade* – Visa, principalmente, à aquisição de conhecimento desse objeto. O exemplo da câmera fotográfica digital, fornecido

pelos autores, permite entender a ação do sujeito sobre os comandos da máquina (selecionar o enquadramento da foto, o número de fotos, a melhor distância, a posição do sol etc.). Com isso, o sujeito pode, de imediato, analisar a foto e decidir mantê-la ou refazê-la, considerando os caracteres das imagens recusadas.

- *Em direção aos outros* – Significa dizer que a atividade do sujeito é mediada para os outros, em termos coletivos e individuais, ou mesmo interpessoais. No exemplo da máquina fotográfica digital, observa-se que uma mesma foto pode ser analisada simultaneamente pelo “fotógrafo” e pelo “fotografado”. A pessoa fotografada tanto pode fazer uma análise como uma imagem de si mesma, quanto do ponto de vista do outro (fotógrafo) sobre ela mesma.
- *Em direção a si mesmo* - Trata-se de mediações reflexivas que remetem ao próprio sujeito, cunhadas pelo instrumento. No caso da utilização da máquina fotográfica digital, o sujeito escolhe fotografar paisagens condizentes com momentos particulares de sua vida e estabelece os próprios critérios que, mais tarde, servirão para selecionar ou suprimir as fotos na etapa seguinte de visualização.

Rabardel (1999) e Clot (2006), inspirados no pensamento de Vygotski, concluem que o instrumento psicológico se diferencia fundamentalmente do instrumento técnico graças à direção de sua ação, que deve ser aqui entendida no seu duplo sentido – por um lado, representa a situação, define a rede de atributos ou de informações concernentes para mostrar o problema e ensejar sua solução; por outro, visa efetivar os atos que permitem produzir, na situação, as mudanças desejadas (WEILL-FASSINA, RABARDEL, 1993, *apud* NOUROUDINE, 2004).

Considerar o instrumento (técnico ou psicológico) como meio ou modo de agir do sujeito no mundo possibilita que se *compreenda o instrumento como lógica de ação*, não diretamente remetida pelo artefato (material ou simbólico) (CLOT, 2006), mas endereçada pela miríade dos circuitos que governam a ação do sujeito no seu meio de vida e de trabalho. Isso significa que

o meio próprio do homem é o mundo de sua percepção, isto é, o campo da sua experiência pragmática, em que suas ações, orientadas e reguladas pelos valores imanentes às tendências, destacam objetos qualificados, situam-nos uns em relação aos outros e todos em relação a ele (CANGUILHEM, 1965, p.114).

Depreende-se, então, que um mesmo artefato pode ter diferentes *status* para o sujeito e se tornar um instrumento extremamente diferente de um sujeito para outro e, mesmo, para o próprio sujeito mediante as situações e os momentos experienciados. Isso porque o instrumento, como uma “entidade mista”, vincula-se, ao mesmo tempo, ao *objeto de um artefato* e aos *esquemas de utilização* organizados pelo sujeito em torno de sua atividade. Portanto, é na ação mediada dos objetos da atividade que o sujeito cria (novos) artefatos ou transforma os já existentes, graças à criação dos seus esquemas de utilização (FREITAS, 2000), os quais têm finalidades diferenciadas em relação ao artefato. Primeiro, por se tratar de um esquema de uso para a gestão das características particulares do artefato; segundo, por orientar o objeto da atividade.

Clot (2006) mostra que os dois componentes do instrumento (artefato e esquema) encontram-se interligados um ao outro e que um mesmo esquema de utilização pode ser aplicado a um grande número de artefatos e vice-versa.

Assim, pilotar um ônibus ou uma ambulância, por exemplo, pode transmitir uma variedade de artefatos em uma mesma série, ou seja: os esquemas realizados na pilotagem de um veículo poderão ser transpostos a outros veículos semelhantes. De outro modo, o mesmo esquema é capaz de transmitir diferentes artefatos. Como exemplo disso, podemos dizer que o conhecimento adquirido pela experiência de pilotagem do motorista em relação à mecânica de automóvel pode levá-lo a fazer regulagens, em caso de defeito, de outro veículo de mecânica diferenciada.

O clássico exemplo da chave inglesa, relatado por Rabardel (1999), mostra que uma ferramenta de apertar pode ser utilizada como um martelo. Não obstante o desvio inventivo da mesma resultou em novas funções, transformando um instrumento técnico em psicológico. Em termos teóricos, é o que se denomina catacrese (CLOT, 2006; 2008).

Para Clot (2003), o vocábulo catacrese expressa a ausência de um termo em substituição a outro, para denotar um sentido próprio. É propriamente o uso de uma palavra que recebe uma acepção diferente da que lhe é convencional, frente a uma situação em que não se encontra o termo adequado para exprimir uma ação, seja pelo desvio de uma palavra, seja pelo desvio de um objeto.

No exemplo indicado acima, a catacrese foi utilizada para designar a utilização informal de uma ferramenta (chave inglesa) ou a elaboração de uma ferramenta informal em uma situação específica de trabalho. O autor deixa claro que

a situação não é definida exclusivamente pelo objeto (ferramenta), tendo em vista que a finalidade dele não é uma propriedade intangível da situação, mas proveniente da atribuição que ele lhe é dada. Em outros termos, o lugar de uma ferramenta na ação é uma característica do sujeito, e não, do artefato, quer material, quer simbólico.

Como mostram esses dois autores, o artefato não é, em si, um instrumento ou componente de um instrumento; ele se institui como instrumento para o sujeito que lhe concede o estatuto de meio a fim de atingir os objetivos de sua ação. É nessas condições em que os artefatos se incorporam ao seio da atividade e produzem recriações.

Podemos falar de criações do corpo a partir de sua plasticidade técnica, instrumental ou de esquemas de ação. Nisso, a noção de artefatos parece fornecer os insumos necessários para a fabricação e as invenções de um corpo potente, inteligente – o que supõe o domínio e a intimidade do sujeito com a matéria e com os dispositivos técnicos que induzem modos de agir no trabalho.

2.3 A inteligência encarnada no corpo

O estudo da *inteligência da prática* tem como ponto de partida o interesse em compreender o trabalho para além do que já foi evidenciado pela Ergonomia: o desvio entre o trabalho prescrito e o real. Dejours (2004a) chama a atenção para o modo como os trabalhadores produzem esse hiato no concreto do trabalho. Questiona também a aparente obviedade do saber-fazer prático e do saber empírico, bem como dos conhecimentos informais e das experiências vividas pelos trabalhadores. Fala, então, de uma “face oculta do trabalho”, onde pouco se conhece a respeito da produção desses saberes.

Para tentar compreender a sagacidade dessa inteligência, Dejours e sua equipe partem de um trabalho de investigação clínica²³ em Psicodinâmica do Trabalho, com os trabalhadores, com o firme propósito de compreender e analisar a inteligência em ação, que, em seu dizer (2004a; 2004b), é produzida no

²³ A clínica que conduziu a pesquisa sobre a inteligência da prática é a chamada clínica do sofrimento e prazer no trabalho, objeto de estudo da Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 2004a).

desempenho do trabalho, da profissão, visto que é o trabalho que produz a inteligência, e não, o contrário.

É nessas condições que a inteligência no trabalho incorpora a inteligência encarnada no corpo. Todavia, esse corpo não é somente biológico, mas, igualmente, o espaço de inscrição do desejo, no qual o esquema cognição-ação em situação de trabalho é conhecido; de onde os sentidos são mobilizados uns com relação aos outros de acordo com o tipo de atividade (JOBERT, 2000).

Desse modo, os processos psíquicos mobilizados pelos trabalhadores, na atividade de ajustamentos, iniciativas, invenções e criações, podem estar combinados a uma maneira específica de *inteligência da prática*. Tal inteligência se deriva de certo número de características, conforme apresentaremos em seguida.

A primeira dessas características é a de estar essencialmente enraizada no engajamento do corpo, nas percepções e na intuição sensível: *uma inteligência astuciosa*, que leva em conta que a atividade exige ajustamentos das relações entre as prescrições das tarefas e os empecilhos impostos pela organização do trabalho e a inteligência originada da experiência real do trabalhador e da sua concepção sobre a atividade (DEJOURS, 1993; DEJOURS & ABDOUCHELI, 1994).

O modelo da inteligência da prática estudada em PDT é fornecido por uma divindade da Grécia Antiga chamada *mètis*²⁴, cujo objetivo é o de alcançar a eficácia prática na relação do homem com a realidade.

Designa uma inteligência que, em vez de contemplar essências imutáveis, encontra-se directamente implicada nas dificuldades da prática [...] confrontada com obstáculos que é preciso dominar com astúcia para obter sucesso nos domínios mais diversos da ação [inclusive nas situações de trabalho] (JOBERT, 1999, p.230).

Entre as características fundamentais da inteligência astuciosa – imprescindível para a compreensão dos mecanismos de regulação efetuados pelos trabalhadores, em decorrência das injunções da organização prescrita do trabalho, das variabilidades e das necessidades pessoais –, destacamos aquela com propriedade enraizada diretamente no corpo. Assim, em todo o sistema sensorial, o corpo é sinalizado quando se encontra em uma situação ou evento inesperado ao que lhe é habitual.

²⁴ Etimologicamente, a palavra *mètis* pertence ao núcleo do vocábulo francês *métier* (DEJOURS, 2005), que traduzimos por *ofício*.

Assim, a primeira característica leva em conta que o comprometimento das sensações do corpo pode fazer-se sentir na troca com outros por meio dos gestos, dos ritmos, dos movimentos, etc.; e na relação com objetos como: barulho, vibração, odor, sinal visual, que podem despertar a atenção do sujeito, chamando antes a atenção do corpo. É, portanto, *a desestabilização do corpo em seu conjunto, sua situação a partir da reação a determinado estímulo que dá início e passa a acompanhar o jogo dessa inteligência prática* (DEJOURS, 2004a, p.282).

Essa desestabilização, que confere a inteligência da prática, não deve ser vista, sobretudo, em relação aos operadores, como uma forma de sujeição de inteligência, ou um processo completamente separado da racionalidade (JOBERT, 1999). Ao contrário, como mostra Dejours (2004b), no modo que instiga o operário a atuar sobre o planejamento de sua tarefa, os dados técnicos e científicos são continuamente aplicados em uma temporalidade oposta daquela que, frequentemente, demarca a lógica científica ou experimental. Por meio do sistema sensorial do corpo, o operador traça rapidamente uma interpretação, um diagnóstico ou uma forma para corrigir uma ação. Posteriormente, utiliza a técnica para comprovar, operacionalizar ou universalizar o ato proposto pela intuição, guiada pelos sentidos.

De um modo geral, o trabalho é considerado, aqui, como uma atividade humana circunscrita em um universo que não é completamente normalizado em resposta às demandas de situações singulares e flutuantes. O exemplo da pesquisa realizada por Dejours (2004b), em uma indústria petroquímica francesa, é ilustrativo para o que acabamos de enunciar. Trata-se da prática do jogo *Scrabble*²⁵, realizada pelos operadores enquanto supervisionam as instalações “em piloto automático” em uma sala de controle.

Essa insólita prática, em um lugar de trabalho em constante vigilância, perturba os trabalhadores e suscita-os uma espécie de culpabilidade – tanto que eles escondem o tabuleiro e as peças quando percebem a aproximação de um supervisor em direção à sala de controle. Os supervisores são informados sobre o jogo de palavras durante o trabalho e até tentam proibir, sem, no entanto, recorrer a

²⁵ O *scrabble* é um jogo de encaixe de palavras-cruzadas, de origem norte-americana, que requer de dois a quatro participantes. Cada jogador escolhe ao acaso uma quantidade de letras (peças cúbicas de madeira) para formar palavras sobre um tabuleiro, sendo que cada letra e cada lugar da grade onde se formam as palavras têm uma pontuação diferenciada (DEJOURS, 2004b; MOLINIER, 2006).

medidas repressivas. Contudo, ao longo de uma investigação realizada nesse setor de supervisão, operada pela Psicodinâmica do Trabalho, foram evidenciados os seguintes resultados: o jogo *Scrabble*, mais que um simples passatempo durante os momentos de estabilidade do processo “em piloto automático”, revelou um tipo de escuta diferenciada entre os operadores, isto é, a atenção empreendida durante o jogo aperfeiçoa a escuta daqueles para barulhos, vibrações, alarmes periódicos e ruídos da máquina (DEJOURS, 2004b; MOLINIER, 2006).

O jogo de palavras-cruzadas, como elemento de análise da pesquisa, evidenciou que o silêncio imposto pela regra dessa atividade quebra o tédio e a angústia e, além disso, afina a acuidade visual, favorecendo tanto a percepção quanto a nitidez do barulho de que os operários necessitam para estarem atentos.

A pesquisa realizada com caldeireiros, no setor de manutenção de um hospital universitário da cidade de João Pessoa – Pb. (ARAÚJO; NEVES, *et al.* 1988), revelou a existência de práticas, também insólitas, por parte desses trabalhadores, com o objetivo de “passar o tempo”, assemelhando-se em certa medida à investigação ilustrada acima. Os autores concluíram que, nos momentos de espera da solicitação de serviços, os trabalhadores realizam jogos (xadrez e dama), que mais auxiliam do que prejudicam a cumprir a exigência de atenção permanente em “um lugar sempre em ponto de explodir”. Evidenciou-se, nesse caso, uma situação concreta de tensão e de medo permanentes, contrabalançada por práticas de descontração do ambiente de trabalho. Observou-se, também, que o uso excessivo do álcool por alguns desses trabalhadores pode estar sinalizando para um sistema de defesas (ATHAYDE, 1996; DEJOURS, 2004b) contra o tédio e a tensão que contagiam o setor de manutenção.

Apesar de se tratar de duas pesquisas territorialmente distantes, elas têm em comum o fato de evidenciarem a tensão e a vigilância constantes no trabalho, em razão dos riscos iminentes de explosão que, por sua vez, solicitam o corpo em sua integralidade nesse contexto de trabalho.

É o engajamento do corpo – em nome de uma inteligência [da] prática – que é responsável pelos resultados obtidos, às vezes não sem insolência, em relação aos conhecimentos e raciocínios técnico-científicos que acreditamos serem indissociáveis da ordem maquinal (DEJOURS, 2004b, p.283).

Nessa direção, Dejours (2004a) afirma que esse engajamento do corpo, ainda que seja imputado de uma inteligência da prática, não elimina o pensamento

racional. Em outros termos, o uso desse pensamento exerce uma atribuição relevante *na forma das modelagens práticas e das representações metafóricas do funcionamento técnico que os operadores concedem serenamente ao diapasão do corpo humano* (id. p.286).

Evocamos, aqui, dois bons exemplos desse tipo de argumentação. O primeiro, ilustrado por Dejours (2004b), mostra como o corpo se engaja e se funda na inteligência da prática quando dirigimos um automóvel. Puro paradoxo, pois nossa ação, ao conduzir um veículo, afasta-se do cumprimento rigoroso do manual de instruções do veículo. Mas é nesse distanciamento do prescrito (das instruções) que os nossos gestos, nossa postura e nossas tomadas de decisões, em meio ao trânsito, interagem a um só tempo: corpo e veículo tornam-se indivisíveis. Para *fazer corpo* com o veículo, é preciso restituir um tipo especial de memória que responde às solicitações da situação (JOUANNEAUX, 2000). Essa memória, sedimentada no corpo pelo exercício da inteligência da prática, preserva certo grau (ainda que não consciente) de ações práticas, modeladoras do corpo humano: uma memória para predizer.

O segundo exemplo, apresentado por Almeida (2004), narra um episódio, no mínimo, curioso por parte de sua professora de piano durante a execução de um prelúdio de Ravel.

Ela [professora] me pediu que, nas últimas notas de um intervalo de terça, tentasse dar a sonoridade da cor-do-vinho. Num primeiro momento, a solicitação pareceu-me um tanto imprecisa e esnobe, pois não percebi o que poderia ser uma sonoridade cor-do-vinho. Executei algumas vezes as notas, porém nenhuma chegava ao efeito desejado. Minha professora, frente à minha impossibilidade, fez soar ao piano a maneira como eu tocava e, logo após, o seu tão sutil toque cor-do-vinho. Uma distinção notável! A audição foi capaz de me sensibilizar para com a diferença entre as sonoridades [...]. Tentei depois, várias vezes, reproduzir a cor-do-vinho, porém minhas tentativas foram inúteis. Durante cinco dias, estudei diariamente o mesmo prelúdio de Ravel na tentativa de alcançar aquela nova sonoridade, e parecia impossível que meu corpo, meus dedos, realizassem tal efeito. Sem que eu tivesse consciência de como a realizei, sentia que as repetições de algum modo aproximavam-me de um mundo antes sentido, mas não dominado pelo meu corpo (p.83-84).

A narrativa acima explicita uma relação metafórica, poeticamente colorida pela cor do vinho à musicalidade sonora. As tentativas sucessivas de alcançar a sonoridade cor do vinho, descrita pelo autor, demonstram um exercício de apropriação do corpo pela sonoridade de tal modo que a cor do vinho vai embriagando-se pela memória sedimentada no corpo, incorporando-se. Melhor

dizendo: corpo e sonoridade vão se tornando uma só melodia. Como reconheceu o autor, *havia uma inteligência corporal que não era apreendida pelo intelecto* (p.84), nem fundamentada em um raciocínio lógico, embora movida pelo pensamento racional, que desestabilizava o corpo total (DEJOURS, 2004a), durante o exercício de incorporação dessa nova sonoridade cor de vinho.

A segunda característica da inteligência da prática consiste em atribuir maior interesse aos resultados da ação do que a maneira de alcançá-los. É a ideia de que *os fins justificam os meios*, em que esse tipo de inteligência se desenvolve em situações inusitadas, imprevistas, fugazes. Afinal, o seu interesse imediato é conduzido pela obtenção de metas, reservando as justificativas, as explicações e as análises para um plano posterior. Em outros termos, *a experiência precede o saber* (id. p. 287). Fundamentalmente marcada pela astúcia e pela engenhosidade, tal inteligência procura sempre o caminho mais curto para driblar os empecilhos vividos em situações de trabalho e criar soluções inéditas que escapam aos procedimentos pré-estabelecidos.

Segundo D tienne & Vernant (1974, p.10),

a *m tis*   bem uma forma de inteligência e pensamento: um modo do conhecer. Ela implica um conjunto complexo, mas muito coerente, de atitudes mentais, de comportamentos intelectuais que combinam a perspicácia, a sagacidade, a previsão, a flexibilidade do espírito, a astúcia, o desembaraço, a atenção vigilante, o sentido de oportunidade, de habilidades diversas, uma experiência longamente adquirida. Ela se aplica às realidades fugazes, moventes, desconcertantes e ambíguas que não se prestam nem a justa medida nem ao cálculo exato e nem ao raciocínio rigoroso (Tradu o nossa).

Esse caráter transgressor atribuído   *m tis* revela sua agilidade em encontrar o caminho mais curto, criar novas estratégias que garantam a consecução de seus objetivos. Como bem assinala Jobert (1999, p. 231),

a *m tis* permite uma abertura a uma convivência com o real, que garante a sua eficácia [...] e lhe d  uma vitória em domínios em que não existem, para o sucesso, regras já feitas, receitas imobilizadas, mas em que cada prova exige invenção de uma parada nova, a descoberta de uma saída escondida.

É, portanto, nessa deriva da eficácia prática, engenhosa e astuta, designada *m tis*, que se abre um cenário de múltiplas possibilidades da inteligência da prática encarnada no corpo. De nossa parte, interessa conhecer o engajamento do corpo nessa prodigiosa inteligência astuciosa, notadamente em situações de trabalho vivenciadas pelos motoristas de ambulância. Nesse caso,   necessário compreender

como essa engenhosidade e tal astúcia se engajam no corpo em situações de trabalho. A primeira posição é a de que não se trata, unicamente, de um corpo biológico.

Tal posição, também defendida por Molinier (2006), atesta que o conceito de *corpo biológico* não é suficiente para se pensar em engajamento do corpo no trabalho, sendo necessária a indicação de outra relação entre o sujeito e o mundo material, notadamente os mundos do trabalho e dos objetos técnicos. É propriamente a ideia de uma *corpopropriação* (conforme discutido antes) de que fala Michel Henry (1987, p.112) como *fundamento oculto, mas incontornável, da transformação do mundo* [...] que dota engajamento, astúcia e inteligência do corpo no trabalho.

O foco principal atribuído à terceira característica é o de encontrar-se presente em todas as atividades do trabalho. Nessa direção, a inteligência da prática opera não só na superfície da atividade manual, mas também no trabalho intelectual. *A engenhosidade, as astúcias da inteligência e a mètis aparecem na própria arte da demonstração, na habilidade, na elegância, às vezes, no estilo, que se conjugam na vertente retórica de todo discurso teórico e científico* (DEJOURS, 2004b, p.288).

Essa colocação é fundamental para esclarecer que a inteligência da prática²⁶ e as vinculações com a *mètis* não se referem somente às atividades ditas manuais. Com isso, conclui-se que todo trabalho tido como estritamente teórico também é atravessado por tais características, notadamente pela engenhosidade.

A quarta característica encontra-se relacionada à segunda, tendo em vista que consiste na dimensão inventiva e criativa mobilizada pela *mètis* em face de situações inéditas e imprevistos. Essa capacidade criativa incutida na inteligência da prática é avaliada em função da astúcia e da engenhosidade.

Dejours (2005) aponta algumas limitações sobre o caráter essencialmente descritivo do conceito de *mètis*, lançado por D tienne & Vernant (1974), reconhecendo que o uso desse tipo de inteligência implica um modo de engajamento da subjetividade, cunhado pelo esforço de enfrentar situa oes

²⁶ Dejours (2004b) ressalta que o termo *prática* não deve ser interpretado no sentido oposto ao teórico. Precisa ser compreendido na dire ao proposta por Aristóteles, em seu conceito de *razão prática*, isto é, do que é convocado tanto na esfera teórica quanto na empírica, visando intervir, de modo racional, no domínio da a ao. Figueiredo & Athayde (2005, p. 175) afirmam que, em sua dimensão antropológica, essa "inteligência"   o suporte da reconfigura ao das normas antecedentes, devendo-se evitar o antagonismo entre inteligência prática e teórica.

imprevistas, inesperadas e arriscadas. Contudo, afirma o autor, *esse conceito não considera os processos cognitivos e afetivos mobilizados em seu detalhe* (id. p.46).

Em outra direção, Jobert (2000) afirma que a *mètis* não é uma prerrogativa do humano nem do divino. Recorrendo aos estudos sobre a concepção de *prudência* em Aristóteles e Mendel, o referido autor reconhece a hostilidade expressa pelos filósofos em relação a essa forma de inteligência inteiramente voltada para a eficácia prática, na qual *os fins justificam os meios*, o que exigirá a produção de uma *sabedoria da prática*. Essa forma de saber, de inteligência da prática, segundo Dejours (2004b), construída nos coletivos de trabalho, vai além da distinção entre o trabalho prescrito e o trabalho real (capítulo I), do saber-fazer prático, dos conhecimentos informais e de experiências vividas no trabalho. Na verdade, o que os diferencia é o fato de que a inteligência e a sabedoria da prática se enraízam no corpo. De um lado, operando uma vivência (gestão) corporal do trabalho; de outro, construindo histórias no coletivo de trabalho. A inteligência e a sabedoria da prática são assim convocadas em todas as tarefas e atividades, quando se busca compreender aquilo que resiste às prescrições e aos saberes novos e engendrar estratégias inovadoras e astuciosas (LANCMAN & UCHIDA, 2003).

A quinta e última característica é a de ser extensamente difundida entre os homens, desde que em bom estado de saúde. É praticamente uma continuidade da característica anterior, uma vez que concebe o estado do corpo como uma variante tão relevante quanto a própria inteligência. Nesse sentido, um corpo fatigado, doente e fraco fragiliza a inteligência astuciosa e a criatividade. O contrário faz com que a inteligência opere favoravelmente a uma solicitação dada.

Essa operacionalidade da inteligência outorga uma marca *pulsional* (no sentido freudiano do conceito), quando se trata de grande parte das pessoas, em bom estado de saúde, desejar espontaneamente exercitar essa inteligência. Assim sendo, quando tal inteligência não é exercida, cede lugar ao subemprego potencial da criatividade, sendo, portanto, fonte de sofrimento contínuo, de desestabilização e de possível adoecimento.

De um modo geral, Dejours (2004b, p.289) conclui que *a inteligência prática é uma inteligência do corpo* e que *sua força é sua astúcia*. Ela está presente em qualquer profissão, desde a atividade manual à intelectual; é essencialmente criadora e subversiva e amplamente compartilhada entre os homens. É, também, pulsional, e seu contraponto resulta em uma condição patógena.

Convém, nesse momento, proceder a um extenso debate para explicar as múltiplas relações entre inteligência, atividade de trabalho e corpo. É certo que o *corpo inteiro – e não apenas o cérebro – constitui a sede da inteligência (da virtuosidade e da sensibilidade técnica) e da habilidade no trabalho* (DEJOURS, 2004a, p.29). Daí a primazia do corpo como instrumento e técnica na fabricação de artefatos e na apropriação (*corpopropriação*) de estar em ação com o mundo. Em outros termos, o corpo é tonificado a agir em situações de trabalho em que a ordem tecnológica-maquinal não é suficiente. Por isso é importante criar formas híbridas de cognição, emoção e afecto movidas pelo ato de trabalhar.

2.4 Trabalhar é mobilizar o corpo: cognição, emoção e afecto

O trabalhar surge como uma nova noção que visa, em certo sentido, ao descolamento do trabalho e sua definição. A Sociologia, por exemplo, opera sobre uma concepção de trabalho oriunda da economia política clássica, a partir da oposição entre o trabalho (dirigido à classe salarial) e o capital (segundo o pensamento de Marx) - no qual o trabalhador vende sua força de trabalho ao transformar os insumos naturais em produtos manufaturados, transformando-se a si mesmo (VATIN, 2006).

Essa concepção sociológica, que fragiliza o trabalho e o submete ao domínio e à exploração do capital, retira do trabalhador a possibilidade de singularização, criação e pensamento contidos nos pequenos detalhes, no infinitamente pequeno (SCHWARTZ, 2007a). Isso significa que, à medida que opera sob o registro da subsunção da força de trabalho ao capital, o discurso sociológico esvazia as potencialidades do trabalho e o coloca no registro da negatividade.

Para Dejours (2005) e Molinier (2006), trabalhar deriva de uma atividade assalariada ou benévola, doméstica ou profissional, de mão-de-obra ou de comando, do público ou do privado, industrial ou de serviço, de agricultura ou de comércio. Enfim, o trabalhar consiste em mobilizar o corpo, a inteligência e o humano, integralmente, para uma produção que tem valor de uso. Esse valor de uso, como dito antes, é atravessado por um debate constante de normas antecedentes e tentativas de renormatizações na gestão dos *usos de si – por si e por outros* (SCHWARTZ, 2000a; 2007).

Com efeito, o corpo se inscreve no pensamento em todos os seus sentidos, dado que não se restringe à audição e à atenção, como processos predominantes da Psicologia Cognitiva Computacional (DANIELLOU, 2000). Para além desses dois componentes, o pensamento é amplamente estruturado pelos processos cognitivos, o que inclui a percepção, a memória, a inteligência, a emoção e a intuição como dimensões da ação socialmente situada. É certamente no plano de uma cognição (ou ação) situada que encontramos bons argumentos para compartilhar os limites que se impõem a um “paradigma cognitivista” e de inteligência artificial fundados em certo modelo de homem como sistema simbólico de tratamento de informação.

É nessa direção que Theureau (2004) discute a hipótese da cognição (ou ação) situada, lançada no espaço público internacional, desde 1987, com a obra de Lucy Suchman²⁷, com a qual articula uma relação com a tradição da análise do trabalho da Ergonomia francófona.

Entre os fatores que justificam a hipótese levantada pelo autor, interessa-nos explorar os múltiplos sentidos da cognição, isto é, uma cognição inventiva, corporificada e orientada pela percepção. Um tipo particular de cognição diferente daquela do modelo representação.

Tal posição, que é também aquela do conceito de enação²⁸, desenvolvido pelo biólogo chileno Francisco Varela (1993), pode ser apreendida através de dois aspectos: de um lado, pelo modo como o sujeito que percebe consegue orientar suas ações numa situação local (a percepção opera uma ação guiada pela própria percepção); de outro, pelas estruturas cognitivas emersas dos esquemas sensório-motores recorrentes que permitem à ação ser guiada pela percepção.

Segundo Athayde (2008)²⁹, é nessa abordagem, também denominada “Biologia do Conhecimento”, que encontramos argumentos de superação do modelo de representação (que considera a existência de um mundo prévio, passível de ser transformado em um conhecimento objetivo correspondente à realidade

²⁷Suchman, L. *Plans and situated actions: the problem of human/machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

²⁸ O termo enação, desenvolvido por esses autores, advém da expressão espanhola *en acción*, ou do inglês *enaction*, no sentido de ‘trazer à mão’ ou ‘fazer emergir.’

²⁸ O termo ator remete à ideia de um ser humano autônomo, protagonista de sua atividade, face ao meio em que vive.

²⁹ Anotações de encontro de orientação. Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 12 fev. 2008.

representada). Ao criticar o pressuposto de que conhecer é o mesmo que *representar*, o autor lança a ideia de uma cognição inventiva, intrinsecamente atrelada ao mundo, em uma relação de coespecificação mútua, em que o sujeito que conhece e o objeto conhecido especificam-se mutuamente. Nessa reciprocidade, o conhecimento não é dividido e tampouco representado; ele é, antes de tudo, incorporado, afinal, somos corpo. Trata-se, então, de uma cognição *corporificada*, com inúmeras possibilidades sensório-motoras imersas em contextos variados.

Na verdade, os processos sensório-motores – percepção e ação – são essencialmente inseparáveis da cognição. É a estrutura sensório-motora através da qual o sujeito percebido está inscrito num corpo que determina o modo como ele pode agir e ser modulado pelos acontecimentos do meio (VARELA, 1993). Portanto, o conceito de enação possibilita uma aproximação com a hipótese formulada por Theureau (2004), na qual a ideia de autonomia dos atores conduz, ao mesmo tempo, ao exercício da atividade humana nas dimensões cognitiva, autônoma, encarnada, situada e, simultaneamente, individual e coletiva, tecnicamente constituída, cultivada e vivida.

Cognitiva porque porta uma noção de saber que é necessária para dar conta (em parte) da manifestação e da constituição desse saber ao mesmo tempo; *autônoma*, pelo fato de consistir numa dinâmica de acoplamento estrutural, isto é, de interações assimétricas entre um ator e seu meio (incluindo outros atores); de interações com o meio, então selecionado como pertinente para a organização interna a cada instante do ator considerado (mundo próprio); de interações cujo próprio conteúdo é relevante para essa mesma organização a cada instante (corpo próprio); *encarnada*, por entender que toda separação entre corpo e espírito é recusada, *situada*, dinamicamente, num mundo onde existem outros atores que participam dessa atividade tanto quanto forem pertinentes para a organização interna do ator considerado, fazendo com que a atividade individual seja concebida como individual-social; *cultivada*, porque a atividade é situada culturalmente, isto é, não separável de uma cultura; e *vivida*, no sentido de que uma noção de consciência é necessária para dar conta da atividade. Consciência, no plano de interações emergentes do acoplamento.

Esse conjunto de características atribuído à atividade humana sugere uma compreensão alargada da cognição, sobretudo no âmbito da Psicologia Cognitiva. É

com essa preocupação que Clot (2006) recupera o conceito de *conação*³⁰, a propósito da análise feita por Reuchlin (1995) à Psicologia Cognitiva, visando explorar o domínio da emoção, da motivação e da afetividade como estados conativos. Assim, de acordo com as situações *em estados conativos diferentes, não se percebe o ambiente circundante da mesma maneira, não se selecionam as mesmas lembranças, não se tratam essas informações de acordo com as mesmas regras* (REUCHLIN, 1995, *apud* CLOT, 2006, p.125). A partir desse ponto de vista, a cognição passa a ser percebida de modo mais abrangente quando incorpora os aspectos conativos. Em outros termos, ela não elimina a emoção, os sentimentos, o pensamento nem os afectos.

Segundo Damásio (1996), não parece prudente eliminar as emoções e os sentimentos de qualquer concepção geral da mente, embora se verifique, em vários estudos científicos, uma espécie de “cordão de isolamento” separando as emoções e os sentimentos dos processos cognitivos.

O autor utiliza a metáfora ‘paisagem’ do corpo para conceber

a essência das emoções e dos sentimentos como algo que podemos ver através de uma janela que abre diretamente para uma imagem continuamente atualizada da estrutura e do estado do nosso corpo. Se imaginarmos a vista dessa janela como uma paisagem, a ‘estrutura’ do corpo é o análogo das formas dos objetos espacialmente dispostos, enquanto o ‘estado’ do corpo se assemelha à luz, às sombras ao movimento e ao som dos objetos nesse espaço (p.14-15).

Na paisagem do corpo, os objetos são as vísceras (coração, pulmões, intestinos, músculos), que favorecem o aparecimento de determinadas manifestações internas não visíveis. Enquanto a luz, a sombra, o movimento e o som denotam apenas um aspecto das inúmeras operações possíveis desses órgãos num dado momento. Em termos mais simples, assegura o autor, o sentimento é a “vista” momentânea de uma parte dessa paisagem corporal, que é o processo vivido nessa paisagem específica chamada corpo.

³⁰ De origem do latim, o vocábulo *conatus* recebe o primeiro significado no Renascimento, a hormé estoica (DIÓG. L. VII, 85), isto é, o instinto (v.) ou a tendência de todo ser à própria conservação. Esse conceito ganhou forma clássica com Espinoza, para quem "o esforço de conservar-se é a própria essência da coisa" (Et., IV, 22, cor.). "Recebe o nome de vontade quando se refere só à mente; quando se refere à mente e ao corpo ao mesmo tempo, chama-se apetite, que, por isso, é a própria essência do homem" (Ibid., III, 9, scol.) (ABBAGNANO, 1998).

A relação entre sentimentos e emoções, desenvolvida por Damásio (1996; 2004), no campo da Neurobiologia, busca superar os dualismos mente e corpo, razão e sentimento, explicações biológicas e culturais (tradicionalmente incorporados ao pensamento ocidental) porquanto se concede ao humano um ponto de vista científico integrado e inovador sobre o funcionamento do cérebro. O autor explica que, enquanto alguns sentimentos são ligados às emoções, outros não o são. Isso porque todas as emoções dão origem a sentimentos, mas nem todos os sentimentos são provenientes de emoções.

A Biologia do Conhecimento, proposta pelo biólogo chileno Humberto Maturana (2005), enseja um novo olhar sobre as emoções, ao humano integralmente. Ela tem algumas semelhanças com a proposição anterior, defendida por Damásio, como apontaremos em seguida.

O que os aproxima é o fato de ambos produzirem conhecimentos em áreas vizinhas (o primeiro, no campo da Biologia; o segundo, na Neurobiologia) sobre o mesmo assunto (emoções). Apesar de expressarem pontos de vista distintos, os autores têm em comum o fato de superar dualistas clássicas sobre o corpo (como as mencionadas acima).

Maturana concebe as emoções como ações possíveis que movem pessoas e animais e as diversas disposições corporais que os constituem e realizam. Formula a ideia de que o surgimento do languagear (marco distintivo do humano em relação aos primatas) propiciou um modo de vida fundado no estar juntos em interações recorrentes no plano da sensualidade. Esse modo de convivência humana se torna possível graças a uma emoção específica: o amor.

O amor é a emoção que constitui o domínio de ações em que nossas interações recorrentes com o outro fazem do outro um legítimo outro na convivência (id. p.22). Enquanto as interações geradas no amor tendem a aumentar e a fixar o convívio com o outro, aquelas que são geradas na agressão interferem e rompem a convivência. Ora, a linguagem, como domínio consensual de conduta, não poderia surgir na agressão, pois, assim, ameaçaria a convivência, ainda que, como linguagem, ela possa ser usada na agressão.

O autor conclui que não é a razão o motor que veicula a ação, mas, antes, a emoção. Isso implica dizer que as decisões tidas como racionais e não emocionais podem ser ecoadas pelas emoções, o que afasta a ideia de sobreposição da razão,

em detrimento da emoção, ou mesmo o fato de que a razão exime todos os flancos da emoção.

Não faltam exemplos para ilustrar esse drama experimentado entre razão e emoção. No dia a dia, gerimos constantemente nossas escolhas e tomadas de decisões. Algumas delas, como por exemplo, escrever uma tese, mudar de emprego ou de cidade exigem um exame mais criterioso. Tal análise poderá ser considerada racional quando se contabilizam os ganhos e as perdas em torno desta ou daquela opção. Ainda assim, somos tomados por emoções, mesmo quando fazemos uma escolha considerada racional. Excluir a emoção contida na razão é o mesmo que dotá-la de um papel secundário, frágil e inábil frente às decisões mais importantes.

Damásio (2004) partilha da ideia de que as emoções têm uma racionalidade intrínseca. No entanto, observa que o termo “racional” não exprime raciocínio lógico explícito, mas uma relação mútua entre determinadas ações e efeitos benéficos. *Os sinais emocionais não são, em si mesmos, racionais, mas acabam promovendo consequências que poderiam ter sido deduzidas racionalmente* (id. p. 261).

Por outro lado, a emoção poderá não manifestar os sentimentos aflorados em estado emocional. No trabalho, por exemplo, muitas atividades são impedidas de se realizarem em função de normas e/ou procedimentos contrários à sua efetivação. Apesar disso, a emoção não se deixa recuar ou reprimir, uma vez que é recuperada pela energia dos afectos que, segundo Espinosa, referenciado por Jouanneaux (2000) e Zarifian (2005), são estados de afecções do corpo que aumentam ou diminuem, ajudam ou contrariam a sua potência de agir, favorecendo ou não a consciência desses estados. A distinção entre afecções e afectos, rigorosamente demarcada por Espinosa, pode ser melhor compreendida por meio dos conceitos piagetianos de assimilação e de acomodação, conforme assinala Zarifian (2005, p. 121).

Há assimilação quando somos atingidos por afectos que não modificam nosso psiquismo interno. Passa-se à acomodação quando esses afectos modificam duravelmente esse psiquismo, afastam à sua organização interna e produzem (no sentido rigoroso) os afectos. Com efeito, considerando que esses afectos exprimem ao mesmo tempo a acomodação das afecções do corpo e as ideias destas afecções no pensamento, então um afecto pode ser perfeitamente refletido, portador de uma série de elaborações do pensamento, sem cessar de ser um afecto tolerado, portanto, uma paixão (Tradução nossa).

Essa capacidade de afecção do corpo deriva, em primeiro lugar, da educação, no sentido dado por Mauss (1934) às técnicas do corpo (andar, dançar,

nadar), que permitem atitudes espontâneas (consentidas) em diversas circunstâncias da vida, em conformidade com o meio social, como assinalado por Bourdieu no conceito de *habitus*.

Exprimindo-se melhor sobre a relação das técnicas do corpo com o encontro do social, o mesmo autor destaca que a educação é uma forma de “resistência” ao que invade a espontaneidade corporal. Jouanneaux (2000) entende que o termo *inibição* pode ser mais apropriado do que resistência. Para isso, recorre a experiências da neurociência, que tratam da relação corpo/cérebro como movimento integrado.

2.5 O corpo engajado na atividade de trabalho

Os eventos que ocorrem em nossa vida produzem reações e suscitam-nos uma adaptação que envolve o corpo, o humano integralmente. É a ideia de *componente corporal* de que fala Jouanneaux (2000), a propósito da aproximação do conceito de emoção proposto por Damásio (1996). O *componente emoção*, como denomina Jouanneaux, favorece o aparecimento de certas manifestações visíveis, como ritmos e cadências, expressão facial ou entonação da voz. Ou de modo puramente interno, como aceleração dos batimentos cardíacos, contração das vísceras ou secreções hormonais. No dia a dia, esses diferentes elementos são geralmente parciais, mas, apesar de tudo, são significativos.

Um relato de observação das atividades dos pilotos de ônibus, construído pelo conjunto de observações, conversas e depoimentos acontecidos no decorrer das jornadas de trabalho (PINTO, 2001; PINTO & NEVES, 2009), revela uma série rigorosa de deslocamentos, antecipações, gestos, ritmos e engenhosidades desses pilotos para darem conta da sua atividade de trabalho. Essa sequência não é improvisada, mas resultante de uma formação inicial e de experiências acumuladas (JOUANNEAUX, 2000), de normas antecedentes e de tentativas de renormatizações (SCHWARTZ, 2000a; 2007b).

Há uma espécie de engajamento corporal, que responde às solicitações da situação de trabalho. No engajamento do corpo, a emoção se inibe, porém, nem por isso, é recuada ou reprimida, mas recuperada pela energia do afecto. Como mostra Berthoz (1997), o cérebro é, com efeito, semelhante a um cavalo impetuoso, que dirige tal como o cavaleiro faz com suas rédeas. Imagina-se de bom grado que o

cérebro contém apenas neurônios estimuladores e que é raro atribuir à inibição outra função que não seja a de supressão (sentido negativo). Para esse autor,

a inibição neuronal é um dos mecanismos da produção do movimento e de sua flexibilidade, sem dúvida o principal mecanismo de aprendizagem sensorio-motor. Ela é, também, a origem de mecanismos perceptivos de filtragem e de seleção, e exerce um papel decisivo em certas funções cognitivas, como a tomada de decisão (id. p 210, tradução nossa).

A plasticidade das sensações do corpo, no seio da atividade de trabalho, foi notavelmente desenvolvida por Jouanneaux (1999) com pilotos de aviação de linha na França. Sua experiência de trinta anos como piloto da aviação civil, numa companhia francesa, despertou o interesse desse autor para investigar, no polo dos conceitos científicos, em que consiste o trabalho de um piloto e de que é feita sua atividade. Com essa preocupação, ele realizou um estudo minucioso da atividade dos pilotos de linha³¹, notadamente o modo de gestão das variabilidades e instabilidades da pilotagem em avião, procurando dar visibilidade à ação do corpo frente aos jogos complexos que se instauram entre os automatismos e as regras criadas pelos pilotos face às invariantes apresentadas na pilotagem.

A expressão 'o piloto *faz corpo* com seu avião' indica bem como a motricidade organiza o pensamento do piloto, denotando um sentido de aprendizagem humana que permite a compreensão do mundo pelo exercício de uma inteligência fabricada (HUBAULT, 2000), enraizada no corpo como uma espécie de artefato que incorpora, simultaneamente, instrumento e técnica na situação de trabalho (ver item 3.1). Sistema de pensar e sistema corporal não podem ser isolados, porquanto, em conjunto, eles formam um processo de pensar por si mesmo (Daniellou *apud* HUBAULT, 2000). O corpo é, nessa visão, um suporte de criações técnicas mobilizado pelo pensamento em ato, que não se reduz à materialidade fisiológica nem ao caráter formal da linguagem.

Assim como o piloto de avião, o motorista *faz corpo* com sua ambulância a cada vez que vai trabalhar com o veículo, regulando-o de acordo com suas necessidades - como por exemplo, posicionar a cadeira e o retrovisor, controlar a velocidade e o tempo previsto de cumprimento do trabalho e enfrentar as situações emanadas pelo trânsito. Face às exigências do cenário do trabalho, a profissionalidade do motorista assim construída pode se revelar, de imediato, numa

³¹ A esse respeito, consultar o livro: *Le pilote est toujours devant*), publicado pela Les Editions Octarès, França, 1999.

espontaneidade corporal. Como bem assinala Schwartz (2000b), essa espontaneidade é sempre trabalhada e retrabalhada pela inteligência discursiva, fabricada³². Na ação, o motorista opera sob um outro registro, que não é somente o raciocínio hipotético-dedutivo mas também o intuitivo. Nisto a ação do pensamento imediato no ato da pilotagem sobrepuja a linguagem verbal.

Assim, o pensamento se faz ato, independente da linguagem codificada. No ato, o intelecto não é discursivo, mas intuitivo (JOUANNEAUX, 2000). A intuição, apesar de ser uma característica humana conhecida de todos, é pouco discutida no meio científico e definida pela Filosofia como uma forma de conhecimento imediato que escapa ao raciocínio.

Convém sublinhar, de passagem, algumas considerações sobre a intuição como um lugar do instante ou do tempo descontínuo. Bachelard (2007) faz uma cuidadosa explanação sobre o tempo, de sua duração e da percepção que temos dele, analisando, para esse intento, as ideias de Bergson e de Roupnel, assim como os postulados teóricos de Einstein. O referido autor rompe com a percepção comumente atribuída ao tempo, como duração contínua e objetiva, que independe da nossa vontade. O tempo a que ele se refere é, essencialmente, descontínuo e não passa de uma sequência descontínua de instantes sempre novos, sem relação uns com os outros.

As concepções filosóficas de Bergson e de Roupnel sobre o sentido da ação e do ato, respectivamente, recuperadas por Bachelard (2007), contribuem para uma importante demarcação conceitual entre essas duas noções. Assim, enquanto a ação se desenvolve por trás do ato - uma ação é sempre um desenvolvimento contínuo, que se estabelece entre a decisão e o objetivo proposto - o ato se desenrola numa decisão momentânea, focado na imediatez do tempo não contínuo. Logo, o ato intuitivo escapa aos procedimentos prescritos da ação. A dupla ação e ato coexiste num contexto de uma práxis, tendo o tempo como principal divisor. Na ação, a duração é contínua; no ato, ela é o próprio instante.

O conjunto dessas duas noções que circulam na descontinuidade temporal do instante é semelhante à concepção de tempo oriunda dos gregos antigos: cronológico, sequencial (*chronos*), oportuno e indeterminado (*kairós*). Esta última

³² No nosso entendimento, a concepção atribuída à linguagem fabricada (derivada da relação instrumento e técnica) extrapola o caráter limitado da linguagem formal. Dessa forma, o uso da expressão "linguagem discursiva" pode ser compreendido de forma equivocada como linguagem codificada.

conotação atribuída ao tempo tem sido desenvolvida com entusiasmo pelo filósofo italiano Antonio Negri, especialmente no livro *Kairós, alma vênus, multidão* (2003). É importante realçar a potência aí concedida por Negri à concepção de *kairós* como o tempo do instante, o momento de ruptura e de abertura da temporalidade. Para ele, *kairós é a modalidade do tempo através do qual o ser se abre, atraído pelo vazio que está no limite do tempo e se decide preencher esse vazio* (p.43-44). Esse vazio a ser preenchido é o próprio instante em ato, movido sempre pelas tomadas de decisões, tal qual o momento oportuno em que o “arqueiro lança a flecha”.

Esse ato lancinante do *kairós* pode ser percebido em situações imprevistas de trabalho e exigir do(s) trabalhador(es) tomadas de decisões instantâneas. A noção de *evento* postulada por Zarifian (2001a) aponta, precisamente, para esse aspecto da indeterminação das situações que perturbam o funcionamento habitual do trabalho, ao mesmo tempo em que oferece uma passagem para vincular a intuição como o instante que mobiliza o corpo a agir.

O evento requer do trabalhador mais do que a competência profissional moldada em definições prévias, isto é, exige uma decisão que não é deliberada explicitamente na relação custo-benefício, mas através de um engajamento imediato, corporal. Assim como a situação de *pane*, os atos intuitivos são difíceis de ser argumentados com precisão, porque eles colocam em questão um tipo de competência que é incorporada (não dita), que não implica ações irracionais ou inconscientes, mas no agir instantâneo de situações singulares.

Convocar os elementos que vinculam o trabalho como gestão nos permite compreender a importância do corpo como primeira instância da atividade, ou seja, o *corpo-si*. Esse conceito ergológico notabiliza-se pelo pensamento, pela inteligência, pelo sistema nervoso, pelas regulações e pela história.

2.6 Corpo-si: operador da atividade humana

Uma primeira apreensão da noção de *corpo-si* é impulsionada pelo conceito de atividade. Tal conceito, central para a Ergologia, designa que a transformação³³ da vida no homem é uma busca sempre arriscada que envolve um debate com as

³³ O termo remete ao modo como os homens transformam o meio pela inventividade técnica, ao aplicar o mesmo princípio: transformar o meio em função de si mesmo e dos valores que constituem sistemas de referências frente às necessidades da vida a partir da história (SCHWARTZ & ECHTERNACHT, 2009, no prelo).

normas do meio, ou seja, uma tentativa de recentrar esse meio, que não é mais somente ecológico, mas social, criador de normas de saúde (no sentido mais amplo do termo) do vivente humano, produtor, trabalhador (SCHWARTZ & ECHTERNACHT, 2009).

É sabido que o *corpo-si* é um conceito obscuro e de difícil apreensão. Embora complexo, híbrido e enigmático, esse conceito ergológico não se limita a um sujeito³⁴ demarcado, definido e seduzido pelas tentativas de ser objetivado, mas a um

sujeito encarnado ao seio do qual *psyché* e *soma* se integram através dos fios da coerência estabelecida entre cada pessoa e seu meio, entre o individual e a vida social, entre a construção de si mesmo e a construção de suas próprias contingências. A atividade humana exige um corpo integrado, onde o sentido de si é referência ao uso que cada um faz de si mesmo nos debates de normas (id. 2009, tradução nossa).

Logo, a sua compreensão está acima dos dualismos corpo-alma, corpo-espírito (como deu a entender a Filosofia clássica), sendo atravessado pelo pensamento, pela inteligência, pela emoção, pela cognição e pelo (a) afecto/afecção, conforme discutido antes.

Para esse autor, grande parte de nossas escolhas são feitas de maneira quase automática. Em determinados momentos da nossa vida, os automatismos podem vir a nossa consciência; noutros, não. O exemplo da atividade dos pilotos de avião (JOUANNEAUX, 2000) ilustra bem as variabilidades e tomadas de decisão da pilotagem em avião, tornando visível a ação do corpo frente aos jogos complexos que se instauram entre os automatismos e as regras criadas pelos pilotos.

Há um tipo de inteligência que passa pelo muscular, pela postura, pelo neurofisiológico, por todos os tipos de circuitos que, hoje em dia, têm sua extrema complicação medida pelas neurociências, o que não quer dizer que eles se passam automaticamente. Ao contrário, podemos dizer que muitos são resultado de nossa própria história, de um 'adestramento' que pode ser cultural, mas que em seguida passa na inconsciência (...) do próprio corpo (SCHWARTZ, 2007b, p. 198).

Afinal, de que trata essa entidade? Ela não é, de todo, biológica nem inteiramente consciente ou cultural. Essa entidade, que escolhe e atravessa todas as dimensões do ser humano, segundo Schwartz (2007b), é o corpo, ou melhor, o *corpo-si*. Com efeito, todo conceito traz, em si, uma história, apostas e valores que, às vezes, carregamos sem nos darmos conta. Por esse motivo, é preciso certo

³⁴ A noção de sujeito apresentada pela Ergologia não faz referência à subjetividade humana imputada pela Psicologia (SCHWARTZ, 2008).

afastamento (que não quer dizer neutralidade) para produzir conceitos, nem sempre, tão evidentes, mas com a vantagem de não transportar com eles certa quantidade de equívocos ou de comprovações que criam dificuldades .

É nessa direção que o autor propõe o conceito de *corpo-si* ao invés de subjetividade, mesmo reconhecendo toda opacidade e estranheza que esse termo apresenta. Admite, inclusive, a sua dificuldade quanto à escolha de uma palavra que denotasse o sentido dessa entidade enigmática - na ausência de um termo melhor - decidiu chamá-la *corpo-si*.

2.6.1 Corpo-si ou uma entidade coletiva relativamente pertinente/ECRP?

É sabido que o *corpo-si* é um conceito obscuro e de difícil apreensão. Embora complexo, híbrido e enigmático, esse conceito ergológico está presente em todos os níveis da atividade humana, o que confere o status de primeira entidade coletiva relativamente pertinente. Veremos, então, o porquê dessa afirmação.

Para Durrive e Schwartz (2007), o trabalho só existe em função de alguém que trabalha. Porém, esse alguém, esse sujeito (ergológico) do trabalho não é fácil de ser definido, ou seja, ele não é bem delimitado nem mesmo determinado pelas normas prescritas da organização de trabalho.

Então, se a atividade é efetivamente guiada por esse sujeito de carne e osso, os deslocamentos na atividade vão além da pessoa física; eles ultrapassam o meramente biológico, pois solicitam e inscrevem no corpo o social, o psíquico, o cultural, o histórico, as normas e os valores (processados e reprocessados) que se instauram aos produtos, aos tempos e aos níveis de racionalidade. Portanto, esse alguém que mobiliza o corpo para trabalhar, essa entidade que é, ao mesmo tempo, individual e coletiva é o *corpo-si* ou corpo-pessoa (SCHWARTZ, 2000a; 2007b).

O conceito de ECRP, que será apresentado em seguida, é marcado por essa inscrição do corpo no âmago da atividade humana e de trabalho. Uma primeira concepção de ECRP aparece como consequência revelada pela Ergonomia através da discrepância entre o trabalho prescrito e o real. A partir de então, compreende-se que o agir industrial não é somente execução, mas é também uso. Nisso, cada pessoa retrabalha (pelo menos em parte) as normas que antecedem o seu agir no trabalho. Para Schwartz (2008), em qualquer situação de trabalho (mesmo naquelas em que o trabalho é tido como “simples” e repetitivo), há possibilidades de criação,

invenção, de um fazer diferente do que é pré-estabelecido. Assim, no interior de cada renormatização, acontece, mesmo no quase invisível, um jeito de cooperar, de se ajudar ou não ajudar, de gesticular e de falar que é sempre coletivo. Esse coletivo não reproduz um dado modelo de organização, porque nada foi previsto antes de as pessoas começarem a trabalhar.

De que modo o trabalho pode ser vivível com um mínimo de saúde? Como ele pode encontrar eficácia? Segundo Schwartz (2008), é preciso um olhar bem atento para perceber como se criam essas ECRPs, uma vez que elas não se determinam *a priori* e não se fixam num coletivo definido. Seus limites são os da atividade em um momento não previsível.

Quando se trabalha se vive: compreender o que é viver no trabalho é compreender como nós constituímos, nós desfazemos e refazemos essas famosas entidades coletivas relativamente pertinentes. Além disso, essas entidades são um lugar de transição dinâmica, nos dois sentidos: entre o que está no polo relativamente individualizado e o que está no polo relativamente universalizado, ou universalizável (id. 2007b, p.151).

As ECRPs, como assinala o autor, são um espaço de circulação em duplo sentido. Tem-se, de um lado, o polo dos debates e, principalmente, dos valores em discussão no campo do que globalmente é denominado “político”. De outro, em um nível mais localizado, esses valores ditos mais globais são processados e reprocessados no campo das atividades de trabalho.

Tudo aquilo que se arrisca, se diz e se faz no plano da gestão dos homens e das coisas (seja da gestão global das atividades econômicas ou da gestão no campo do político) *produz efeitos* importantes num campo bem mais íntimo, frequentemente microscópico: o das atividades de trabalho e dos meios de trabalho. Entretanto, *inversamente*, como um caldeirão de dinâmica, de dramática, o meio de trabalho reprocessa esses debates e esses valores e os remete ao campo do político (id. 2007b, p. 151).

É nesse contexto que as ECRPs reprocessam valores que estão em jogo (como saúde, segurança, justiça, cooperação, confiança etc.), local e globalmente, contribuindo para fazer história, uma vez que está em jogo permanente algo relacionado ao “viver junto” ou à promoção de “bens comuns”.

Esse conceito, segundo Schwartz (2007b; 2008), possibilita duas características. A primeira procura fazer a diferença entre as entidades coletivas e a divisão hierárquica. É verdade que toda organização humana (empresa, indústria, serviços ou quaisquer outras) presume um mínimo de repartição de tarefas e de responsabilidades, denominado aqui como “Registro Um”. Tal modo de divisão

pressupõe o atendimento de necessidades nos campos social e jurídico. Neste último, são definidas as atribuições de cada, um na organização a que pertence, mesmo se tais atribuições se modifiquem cotidianamente. Ressalta-se, portanto, que a criação de ECRPs não acontece no vazio, na total ausência dessas hierarquizações. A diferença está no fato de que elas não são necessariamente previstas em qualquer norma antecipada ou mesmo definidas em organograma.

A segunda característica de uma ECRP diz respeito a sua especificidade no domínio ou “campo ergológico”, porquanto essa entidade se manifesta em toda atividade humana.

Por um lado, quando comparado a concepções de cunho científico, o conceito de ECRP se faz exigente em sua definição. Como dá a entender o autor, tais entidades coletivas existem em toda e qualquer organização (humana) que estabeleça mudanças de seu ambiente. Para isso, o conceito de ECRP pode ganhar uma estabilidade de conteúdo que admite seu uso de modo eficaz e abundante, em diversas abordagens das situações de trabalho, à medida que procura conhecê-las, entendê-las e transformá-las.

De outro modo, e uma vez que se refere a uma atividade humana (no sentido próprio de sua definição), esse conceito tem como condição básica a sua inscrição na história.

Em suma: presume-se que a ECRP apresenta um conteúdo consideravelmente consistente para que se possa atestar uma proposição universal: não existe organização, atividade humana sem a presença dessas entidades coletivas. Apesar disso, não se podem delimitar seus circuitos, as densidades de comunicação, o universo circunscrito no interior delas. Vale dizer que o sentido de universalidade dessas ECRPs funciona como um princípio de toda organização, o que não quer dizer que possa ser generalizado para todos os casos.

Vê-se, assim, que essas entidades coletivas têm configurações geográficas flutuantes, isto é, elas ocupam diferentes espaços dentro de uma mesma organização humana ou de trabalho. Então, o que significa essa entidade coletiva relativamente permanente? O que representa cada termo desse conceito misterioso?

Seguimos, então, o que descreve Schwartz (2007b; 2008) a esse respeito:

- ◇ Entidades no sentido de alguma coisa que tem uma unidade, cuja existência permite a formação de coletivos ou redes que não são previstas *a priori*.
- ◇ Coletivas em um duplo sentido: em um plano geral, consiste numa tentativa de melhor abordar a noção de trabalho coletivo, largamente difundido pela Sociologia com o Marxismo, por exemplo. Num plano específico, diz respeito aos espaços onde circulam informações pelas vias mais diversas, por exemplo: chamadas telefônicas, deslocamentos, avisos etc.
- ◇ Relativamente pertinentes pelo fato de não serem fixas ou previamente demarcadas em um fluxo. São uma espécie de fronteiras que variam de pessoa para pessoa, ao mesmo tempo em que preservam uma relativa pertinência em função das pessoas e da história de cada organização.

Finalmente, assinalamos que o conceito de ECRP busca melhor compreender o que se passa entre o trabalhador e o seu trabalho à medida que propicia espaços de criações - não antecipáveis - dessas entidades coletivas. Reconhece-se, nessas criações, a sua condição principal: a produção de histórias singulares.

É nessas condições, para retomar a colocação inicial concedida ao *corpo-si* como primeira configuração dessa entidade coletiva, que buscamos explorar os possíveis de um corpo. Com esse intuito, resta-nos considerar a proposta ergológica do conceito de *corpo-si* - oriunda da compreensão do trabalho humano cunhado pelo conceito de atividade – como disparador de reflexões que envolvem o vivente e seu meio, assim como os sentidos que movimentam a prodigiosa maquinaria do cérebro.

2.6.2 O movimento dos sentidos: interação corpo/cérebro

Entre as múltiplas possibilidades de apreensão do *corpo-si*, notabiliza-se o debate de ideias entre a versão neurocientífica do cérebro, apresentada por Alain Berthoz (1997) e Damásio (1996), e a argumentação ergológica proferida por Yves Schwartz (2000a). Evitaremos, é óbvio, extrair consequências imediatas que visem tão somente a definir ou localizar o *corpo-si* num lugar determinado por uma teoria

em oposição à outra, visto que a discussão que ora fazemos se difere de qualquer possibilidade de divisão cartesiana corpo/mente, corpo/alma.

Desse ponto de vista, e como dá a entender Berthoz (1997), o cérebro não é considerado uma máquina reativa, mas pró-ativa, que projeta sobre o mundo suas interrogações, funcionando como uma espécie de emulador da realidade. Em função disso, o cérebro - centro permanente de reconfiguração das condições do exercício das faculdades vitais — necessita de criação; é um simulador inventivo, que faz predições sobre os eventos que estão por vir (SCHWARTZ, 2000a). Depreende-se, portanto, que a disposição do cérebro para antecipar os acontecimentos não se reduz a um sistema nervoso computacional, mas também por intermédio dos captadores e do universo disseminado das atividades neurais que atingem o conjunto do corpo que participa dessa onipresente propensão a “emular” e a antecipar. Como afirma Damásio (1996, p.114), *o organismo constituído pela parceria cérebro-corpo interage com o ambiente como um conjunto, não sendo só a interação do corpo ou do cérebro.*

Nesse caso, tanto Berthoz quanto Damásio colocam inicialmente em cena uma relação ativa do organismo às circunstâncias do meio. Essa desconformidade entre meio dado (objetivamente descrito) e o meio próprio do vivente sinaliza para as notáveis análises filosóficas de Canguilhem em *O vivente e seu meio*³⁵, recuperadas por Schwartz (2000b). No dizer de Canguilhem (2001), o meio próprio do homem é o mundo de sua percepção, orientada por sua “experiência pragmática” e por seus valores. O olhar que questiona o mundo reenquadra em si as estimulações visuais em relação às antecipações que coloca e organiza o cérebro (SCHWARTZ, 2007b). Essa capacidade de explorar ativamente o espaço (*exploration visuelle*) se opera por movimentos de orientação produzidos não só em resposta às estimulações do meio, mas em função dos projetos do sujeito (BERTHOZ, 1997). Isso implica dizer que o reflexo de orientação não segue o esquema simples: um alvo estimulando visualmente o sujeito e determinando a orientação do seu olhar. Ele supõe ajustamentos constantes dos processos de transição entre a análise dos dados e a vontade de explorar, em função dos estímulos desde então estocados e das novidades potenciais da situação.

³⁵ No original *Le vivant et son milieu* (1965).

Essa reinterpretação do mecanismo perceptivo é enaltecida por Berthoz (1997), no décimo capítulo do livro *Le sens du mouvement*, no qual elabora a proposta de uma organização hierárquica da execução das *sacadas* oculares e dos processos de sua inibição, permitindo a flexibilidade do movimento, a filtragem e a seleção, em função das “recompensas” associadas ao movimento.

Partindo desse raciocínio, Schwartz (2000a) entende que não se trata mais de um sistema linear que une estimulação visual e comando motor. Trata-se, nesse caso, *da modificação da ação em relação à percepção de sua fonte, a partir do comando motor* (Berthoz, 1997, p.221). Por isso mesmo, ele admite ser necessário abandonar a distinção entre o sensorial e o motor, a sensação e a motricidade, e partir para o nível do infinitamente pequeno (infinitesimal), escondido na “prodigiosa” maquinaria do cérebro. Disso resulta o que ele convencionou chamar uma “estrutura geral da atividade”, da qual nenhum ato humano, tomado a outro nível, engajado nos processos próximos ou inteiramente tomados na “consciência”, poderá ser destituído.

Finalmente, assinalamos que a versão neurocientífica do cérebro concebida por Berthoz corresponde à noção de recentramento formulada por Schwartz. Nessa intersecção de ideias, é oportuno justificar o que se afirma sobre as duas versões apresentadas. A primeira assegura que o *cérebro filtra as informações dadas pelos sentidos em função de seus próprios projetos...[e] precisa partir do objetivo que prossegue o organismo* (BERTHOZ, 1997, p.287). Já a segunda acrescenta que o ato perceptivo não pode jamais se reduzir aos cinco sentidos, mas articular sobre eles o sentido do esforço, do “si” – centro de decisão, de iniciativa e de responsabilidade (SCHWARTZ, 2000a, p.646).

Segundo Schwartz, esse “si” que a neurofisiologia do movimento quer recentrar em torno de seus projetos, que faz uso dele mesmo nas microestratégias da vida industriosa, essa entidade enigmática que não pode ser objetivada é, mais uma vez, o *corpo-si*.

A noção de “corpo-si” é ilimitada e complexa. Em torno dela, Schwartz (2000b; 2007b) aponta três níveis do “si” que, parcialmente, sintetizam essa noção. Lembramos que essa divisão em níveis ou dimensões do “si” não segue um plano hierárquico, já que elas fazem parte de um mesmo *corpo-si*.

Existe um nível do “si” (biológico) que é incorporado à vida. É pelo corpo (carne e osso) que somos/fazemos parte do mundo da vida. Nossa existência no

mundo obedece a um ciclo de evolução de vida, na qual esse “si” é inseparável desse movimento de vida do humano e de outras espécies. Existe, ao mesmo tempo, o nível do “si” (cultural) que nos acompanha desde o nascimento, em um universo de cultura marcadamente distinto do meio vivo, conquanto atravessado de valores, de histórias, de conflitos e de normas antagônicas.

Por último, há o nível do “si” que remete à história, notadamente a história psíquica, na qual os humanos convivem com diferentes tipos de normas, regras e leis com as quais seu desejo pode se deparar.

Frente à complexidade apresentada à noção de corpo-si e, por conseguinte, a sua impossibilidade de ser objetivado, é que o compreendemos como uma entidade enigmática, que arrisca fazer face a todas as situações da vida, no trabalho e fora dele, no público e no privado. Aqui, a contribuição de Canguilhem (1965) se mostrará decisiva. *Entre o ser vivo e o meio, a relação se estabelece como um debate, em que o ser vivo traz suas normas próprias de apreciação das situações, domina o meio e se acomoda a ele* (p.108). É, pois, no fazer face da relação entre o *ser vivo e o meio* que o *corpo-si* se irradia no universo enigmático da vida em suas diferentes manifestações.

CAPÍTULO III

MAPEANDO ESPAÇOS, PERCORRENDO LUGARES: FABRICANDO O MÉTODO

Deixai que os fatos sejam fatos
 naturalmente
 Sem que sejam forjados para acontecer
 Deixai que os olhos vejam os pequenos
 detalhes
 Lentamente deixai que as coisas que lhe
 circundam
 Estejam sempre inertes como móveis
 Inofensivos para lhe servir quando for
 preciso e nunca lhe causar danos
 Sejam eles morais, físicos ou
 psicológicos.
 Nação Zumbi

Este capítulo pretende mostrar as sinuosidades, os movimentos, as idas e vindas que marcaram nossos encontros, em diferentes meios de trabalho, com motoristas de ambulância da cidade do Rio de Janeiro. A ideia desses encontros, que se configuraram em contatos diversos, *visitas*, observações da atividade e *conversas* com motoristas e com outros profissionais da área de transportes, compôs o estudo de campo da pesquisa. Pouco a pouco, fomos mapeando os espaços que fizessem sentido à construção dos territórios (ROLNICK, 1998) da profissionalidade dos motoristas. Operamos, assim, como em um jogo de quebra-cabeça, tateando entre muitas informações novas e inexistentes no nosso convívio.

No entanto, precisávamos encontrar as ferramentas adequadas para armar esse quebra-cabeça. Dispúnhamos de uma caixa, de uma maleta de ferramentas, é verdade! Mas foi preciso paciência para criar vínculos com os motoristas nesse *meio social provisório* (CAIAFA, 2002), denominado *ambulância*. Essa é uma condição importante de uma abordagem clínica do trabalho, a qual requer um esforço intelectual para compreender, desvelar os *nós* enlaçados nas situações de trabalho.

Fizemos uso de métodos e técnicas apropriados de pesquisa em situação de trabalho, como o que denominamos *visitas*, no interior das quais nos instrumentamos com técnicas de conversas e observações da atividade, além de uma pesquisa bibliográfica e análise global do trabalho. Mantivemos, também, uma

margem de flexibilidade para escolhas de outras ferramentas, caso houvesse necessidade.

O fato de a pesquisa ter explorado situações reais de trabalho reflete nosso entendimento da fertilidade dos materiais produzidos *in loco*. Por outro lado, “descer do cavalo” e pesquisar “à lupa” apresenta uma série de questões instituídas sobre o que é trabalho, relações hierárquicas, divisão de tarefas, concepção e execução, entre outras.

A situação concreta de trabalho, no dizer de um ergonomista como Vidal (1996), é uma realidade muito complexa, que compete ao pesquisador esquadriñar, a fim de operar com objetos de análise minimamente aceitáveis. Tamanha competência exigida do pesquisador pressupõe um olhar atento aos mínimos detalhes do que acontece no interior do trabalho, ao mesmo tempo em que solicita meios de acesso inteligíveis para esse esquadriñamento. Como, então, acessar as situações de trabalho? Como fazer a travessia de um lado a outro de um rio e não descer com a correnteza? É preciso pensar em outro caminho, outro método para fazer essa travessia.

3.1 Pensar o método como atividade artesanal

A questão do método de pesquisa no meio acadêmico-científico tem sido palco de grandes discussões epistemológicas no que conhecemos como produção de conhecimento científico. De um lado, encontra-se um grupo de defensores de uma ciência neutra, precisa e objetiva, regida pelo modelo das ciências naturais, sem distinção do “ramo”³⁶ de conhecimento a ser produzido. Do outro, estão os que contestam essa posição e declinam para outra via de produção de conhecimentos, sobretudo no campo das ciências humanas e sociais, questionando o conceito ainda dominante de ciência e propondo novas formas de produção de saberes, que se afastam daquelas pressuposições ditas científicas.

Não é nosso objetivo, nesta tese, aprofundar esse debate epistemológico. Embora reconhecendo sua absoluta pertinência, correríamos o risco de simplificá-lo em um espaço de discussão limitado. A menção a essa divisão entre diferentes

³⁶ A palavra *ramo* faz menção também ao modelo da árvore do conhecimento aqui presente. Mais informações podem ser encontradas no livro, *A árvore do conhecimento*, de Maturana e Varela (1995).

concepções de pensamento epistemológico é suficientemente esclarecedora quanto à necessidade da discussão acerca da delimitação do objeto de conhecimento, dos conceitos e do método – de investigação teórica e de campo. É precisamente no interior desse debate que fica encaminhado, esclarecido ou, pelo menos, sugerido o posicionamento do pesquisador acerca da relação com uma determinada maneira de apreensão do conhecimento científico e de saberes em geral.

A distinção entre conhecimento científico e prático pode ser fértil, ao considerar a relevância do saber apreendido no cotidiano, colocando-o em um debate sinérgico com o conhecimento científico produzido pelos pesquisadores profissionais, como já discutido no capítulo I.

A Ergologia, na medida em que parte de um conjunto de normas de produção de saberes sobre a atividade humana, não-pertencente ao domínio de nenhuma disciplina particular, contribui, favoravelmente, para pensar e encaminhar essa questão a partir da construção do que denomina “dispositivo dinâmico de três polos” (DD3P). Distingue-se, no primeiro polo, os saberes conceituais e científicos e, no segundo, os saberes investidos na experiência da prática, registrando, com o terceiro pólo, o incontornável debate e acordo ético-epistêmico entre os dois tipos de saberes para compreender/transformar o trabalho (SCHWARTZ, 2004).

Para Chasin (1995, *apud* LIMA, 2002), o método consiste na arrumação operativa consubstanciada por um conjunto normativo de procedimentos, considerados científicos, com os quais o investigador deve conduzir seu trabalho. Acrescenta, ainda, que todo método pressupõe um argumento gnosiológico, isto é, uma teoria autônoma do que denomina “faculdades humanas”, previamente estabelecida, que confirme, ao menos parcialmente, a possibilidade do conhecimento ou mesmo que tenha o entendimento de um *modus operandi* geral da racionalidade.

Para BECKER (1999), o método pode ser pensado de outra maneira: como um *modo artesanal* do ofício do pesquisador, visando atender às necessidades da singularidade do que é encontrado no trabalho de investigação em seu curso. Essa preocupação é justificada em função da excessiva generalidade (e mesmo certa arrogância autoritária) encontrada nos livros e artigos sobre metodologia, os quais, embora, efetivamente, auxiliem o pesquisador, não consideram as variações locais e particularidades que tornam esse meio e esse problema como únicos.

O fato de os “metodólogos”³⁷ sistematicamente não levarem em consideração a necessária singularidade do método de investigação em realidades multifacetadas aprisiona o modo de fazer do pesquisador, face à universalização do método de pesquisa a qualquer objeto e situação estudada. É oportuna, nesse aspecto, a indagação: Como fazer o desvio das regras e dos procedimentos gerais do método para captar as singularidades e/ou diferenças encontradas no objeto de conhecimento e no campo empírico da pesquisa? Ou seja, como desenvolver meios inteligíveis de apreender essas singularidades, rompendo com padrões estereotipados, ou não se subordinando passivamente a eles, desviando-se quando necessário?

As discussões de Minayo³⁸ (1994) acerca da “metodologia de pesquisa” podem contribuir para a questão em debate, especialmente quando ela aponta as contribuições do historicista Dilthey. Para esse autor, é preciso buscar outra metodologia para as ciências sociais, que seja diferente daquela preconizada pela Física e pela Biologia, dotada de princípios e leis gerais que governam a natureza. Esse modelo fisicalista e biológico, embora pretensamente adaptado às ciências do homem, não comporta a complexidade dos fenômenos humanos e sociais. Em termos mais simples, assinala Dilthey, não basta *conhecer* esses fenômenos, é necessário *compreendê-los*. Pode-se perguntar, seguindo o autor, de que maneira isso é possível. Através de um método, ele explica, por conta da nossa “mediocridade” ou, ainda, pelo fato de não sermos “gênios da raça” e precisarmos de parâmetros para avançar no conhecimento.

Tal posição depende, segundo Minayo (1994), do potencial criativo do pesquisador. A criatividade deve ser o ingrediente principal de uma investigação que leve em conta a intuição e a inteligência do investigador, que não significa ausência de parâmetros e/ou de cuidados com o que está sendo pesquisado. Ao contrário, remete a uma preocupação e responsabilidade constantes com a matéria-prima para a fabricação do método, como uma *grife* artesanal, conforme compreende a autora. De um lado, essa construção possibilita a mudança de normas pré-definidas no decorrer da pesquisa; de outro, suscita o lado inventivo do pesquisador frente aos eventos esperados e inesperados da situação de pesquisa.

³⁷ Como nomeia ironicamente Becker (op. cit.), aqueles que se colocam como especialistas, hierarquicamente superiores aos pesquisadores em geral.

³⁸ Seu campo de estudos mais específico é o da saúde.

A brilhante argumentação de Cornu³⁹ (2001), no texto, “Ver e Saber”, fornece pistas para se refletir sobre a dimensão criativa da produção de conhecimentos. Cornu relaciona o “olhar” e o “ver” com a aproximação do pesquisador em relação ao objeto de investigação, salientando que as formas de um e de outro são os constitutivos de uma reflexão do que queremos/poderemos conhecer.

Assim, “olhar” diz respeito à maneira superficial pela qual estamos habituados a perceber o mundo, enquanto “ver” presume um processo extremamente complexo, segundo o qual “o homem de conhecimento” busca a “essência das coisas ocorridas no mundo”. Essa relação cria um impasse na aspiração do pesquisador para distinguir essência (ver) de aparência (olhar).

Tal impasse pode ser mais ou menos complexo, dependendo da concepção e da condução metodológica do pesquisador e do seu entendimento sobre a realidade investigada. Em outros termos, um princípio incontornável registra que a realidade é bem mais complexa e surpreendente do que imaginamos no momento em que tentamos apreendê-la. Ela é permanentemente enigmática e sempre nos escapa, o que não inviabiliza compreendê-la (SCHWARTZ, 2007a).

A maneira de *conhecer* a realidade é sempre uma escolha exigente e acompanhada de riscos (consideramos aqui os inelimináveis, inerentes ao viver). É propriamente a busca de “ver” o não-conhecido que desperta o interesse do pesquisador na investigação científica. Nesse ponto de vista, reside a nossa preocupação quanto à opção por métodos (não-estandardizados) que permitam melhor colocar e apreender, e não, aprisionar nosso objeto de estudo – a mobilização do corpo(-si) na atividade de trabalho dos motoristas de ambulância no campo da sua gestão. Em suma, se podemos “fabricar” artesanalmente, no curso da ação investigativa (respeitando criticamente o patrimônio existente), um método com tais características, certamente, somos capazes de fazer uso de uma *caixa de ferramentas* teórico-metodológica apropriada a esses interesses.

3.2 A “caixa de ferramentas”

³⁹ Sociólogo e ergólogo, até recentemente, membro da equipe do Departamento de Ergologia, na Université de Provence.

Por que uma “caixa de ferramentas”? Quais são as ferramentas que poderíamos usar para melhor colocar o problema de pesquisa e explorar ao longo da investigação? A partir de que parâmetros faríamos as escolhas? Não seria exequível conhecer antes, por exemplo, o empreendimento, o contexto em que se situa (no nosso caso, de empresas, seu “negócio”, imbricado com demandas e organismos da rede pública de atenção à saúde), o seu modo de funcionamento? Assim procedendo, já não estaríamos fazendo uso de uma dada perspectiva, de determinadas ferramentas? Diante dessas indagações, compreendemos que o uso de ferramentas exige a aprendizagem de novos artifícios, gestos e reflexos por parte de quem os utiliza, seja o pesquisador, o ferreiro ou o motorista.

Cabe assinalar que, para a escolha das ferramentas de pesquisa, foram fundamentais os primeiros contatos estabelecidos com a empresa pesquisada, fruto de um período de intensa negociação entre esse pesquisador e os profissionais responsáveis pelo Serviço de Pessoal e de Recursos Humanos daquela empresa de ambulância. Os impasses decorrentes para a nossa inserção na empresa constituíram elementos imprescindíveis de análise para construir a demanda da presente investigação, frente à dificuldade de realização de pesquisas de cunho científico em empresas privadas⁴⁰ no Brasil, como será apresentado mais adiante.

Mas, como quebrar o cerco que impedia nossa entrada naquela empresa? Como passar do portão para dentro? Qual atitude investigativa assumir frente a essa situação? Desistir? Tentar outra empresa? Começar tudo de novo? Essa espera nos consumiu durante mais de dois meses. Em parte, não podíamos culpar as empresas por rejeitarem nossa proposta de pesquisa, já que, no Brasil, não há legislação que determine ou mesmo incentive esse tipo de intervenção.

Não havia outra escolha senão exercitar a paciência e a insistência/persistência com os interlocutores da empresa com que mantivemos contatos. Vencida a fase inicial, começava uma nova empreitada em território alheio, estranho ao nosso convívio, *estrangeiridade* a ser operada em sua fertilidade.

Um começo nada fácil. Como destacam Sato e Souza (2001), o pesquisador se depara com algumas dificuldades nessa etapa, como, por exemplo, a falta de familiaridade com os espaços, os processos, as regras e as rotinas do local, quando

⁴⁰ Encontramos, também, dificuldades e impedimentos em empresas públicas.

busca informações sobre quais comportamentos adequados, as vestimentas a serem usadas, os perigos existentes. Ou seja, como estar e se portar no local.

Por outro lado, essa *entrada* no lugar a ser pesquisado nunca é neutra, pois ela vem sempre acompanhada, entre outros determinantes, de uma história do pesquisador (não só como profissional) com os seus interesses de estudo. Ora, não se vai a uma empresa com o intuito de pesquisar, sem considerar um patrimônio preexistente sobre o assunto que se deseja investigar. Na pesquisa com motoristas de ônibus, na cidade de João Pessoa (PINTO, 2001; PINTO & NEVES, 2004), por exemplo, enfrentamos dificuldades semelhantes. As recusas vinham logo após o pedido de autorização para realizar a pesquisa, mesmo sendo esclarecidos os objetivos, a relevância social e científica, o tempo de permanência no local e o sigilo das informações obtidas. No Brasil, esse episódio ocorre com muita frequência quando se buscam empresas com finalidade de pesquisa, mesmo quando temos um intermediador (alguém que facilite a entrada do pesquisador). Ao contrário do que acontece em outros países, como a França, por exemplo, em que a legislação define regras, e as empresas requisitam pesquisadores para desenvolverem pesquisas.

Esclarecemos, portanto, que as duas pesquisas realizadas sobre o trabalho de motoristas – de ônibus e de ambulâncias, respectivamente nas cidades de João Pessoa e Rio de Janeiro – só foram efetivadas graças a uma rede de agenciamentos, raramente considerados de forma rigorosa na apresentação das pesquisas. Enquanto na empresa de ônibus a nossa entrada foi conduzida pela psicóloga daquela firma, na de ambulâncias, ela foi intermediada por um dirigente do sindicato.

Sempre entramos vinculados a instituições, a alguma instância, ou mesmo a alguém que ocupa uma posição em relação às pessoas do lugar. Ainda que não tenhamos sido convidados para pesquisar (n)aquele local, alguém, que permitiu nossa entrada e nossa convivência ali, tem interesses, exercita poderes em relação àqueles atores. Isso define a posição que ocupamos na visão das pessoas do local, ainda que não compartilhemos dos mesmos poderes e interesses dos nossos interlocutores iniciais. Nunca temos certeza se nossas intenções serão apreendidas como gostaríamos pelas pessoas do local. Só o tempo de convivência poderá dizer algo (SATO & SOUZA, 2001).

Por outro lado, quando fazemos uso de instrumentos de investigação ainda pouco convencionais ou atribuímos outra finalidade a um mesmo instrumento,

podemos ser surpreendidos pelos atores locais. Eles podem manifestar diferentes expressões (verbais ou não-verbais) de dúvida, curiosidade, temeridade, desconfiança, acolhimento, esquiva, entre outras.

O fato de não utilizarmos instrumentos visíveis de investigação (questionários, entrevistas formais, medições com instrumentos materiais) e estarmos ali, com eles, em uma *visita*, passando horas e horas observando, *conversando*, circulando como qualquer outro visitante (sendo um tipo de visitante singular, um investigador), é também motivo de curiosidade e, talvez, de apreensão. Estar, muitas vezes, desprovidos de caneta e de papel já é motivo de curiosidade sobre como estamos registrando a pesquisa, como saberemos o que analisar. Afinal, cada pessoa do local também tem uma visão sobre o que é pesquisa, como se pesquisa e para que ela é feita.

Esse encontro de saberes diferenciados entre pesquisador profissional e trabalhadores, no campo empírico de investigação, pode ir além de uma simples curiosidade. Schwartz (2005) considera que o processo de intervenção do pesquisador, em situação de trabalho na empresa, é, também, um modo de *intervir na vida dos outros*, o que vai na direção dos argumentos de Sato & Souza (2001) sobre o impacto da presença do pesquisador no local da pesquisa. Cabe ressaltar a crítica apontada por Schwartz (2005) sobre uma suposta oposição, cunhada nesse tipo de intervenção, entre pesquisadores e protagonistas do trabalho em análise. Tal oposição, normalmente feita entre essas duas categorias (pesquisadores x “pesquisados”), caminha na direção da pretensa divisão do trabalho entre concepção e execução, como desejava radicalmente Taylor (operando forças reativas do capital), na qual o pesquisador é autorizado, devido à sua competência, a conhecer, analisar e prescrever a ação dos trabalhadores, considerando-os, a partir de sua intervenção, meros executores das tarefas impostas pelos prescritores, ou, ainda, simples “sujeitos” de (neste caso, significando *sujeitados a*) pesquisa. Essa posição de superioridade, assinala o autor, não é aceitável para um pesquisador que visa *compreender/transformar* o trabalho.

Na perspectiva ergológica formulada por Schwartz, a fertilidade desse empreendimento (de compreender/transformar) exige colocar em sinergia os saberes acadêmico-científicos sobre a situação de trabalho e o patrimônio das experiências das pessoas que ali trabalham, bem como os novos saberes – e desenvolvimentos particulares – que são produzidos no desenrolar dessa dialogia. É

nessa convocação e afluência sinérgica de diferentes saberes (no caso do científico, inclusive diferentes disciplinas e abordagens presentes no interior de cada uma) que se instaura um debate, para o qual a perspectiva ergológica propõe a constituição de algum tipo de configuração de DD3P (SCHWARTZ, 2005).

Uma primeira consideração recai sobre a ideia de que o pesquisador deve perceber as normas antecedentes atuantes no local de trabalho (técnicas, organizacionais, gestionárias, econômicas, sociais), como competências necessárias ao polo I do DD3P. Em segundo lugar, ele deve atentar para o fato de que os protagonistas da atividade, em toda a sua diversidade socioprofissional, estão sempre gerindo o seu trabalho com base em experiências, saberes, valores e competências de vida, em uma tentativa constante de ressingularização de normas que antecedem sua atividade. Nesse caso, a participação daqueles como interlocutores do processo de intervenção passa a ser convocada pelo polo II.

Desse modo, para que a intervenção se instaure e se desenvolva entre os dois polos, tornando-se uma verdadeira aprendizagem mútua entre pesquisadores profissionais e protagonistas da atividade em análise, mesclada pelos diferentes saberes sobre o trabalho, faz-se necessário um exercício de aceitação do outro como legítimo outro (flertando aqui com o vocabulário de Maturana), “nosso semelhante”, no sentido (ético, estético, político, epistêmico, desenvolvimental) evocado pelo polo III.

Não é por acaso que Schwartz (2005) afirma que o exercício de investigação em situações de trabalho é *um modo de intervir na vida dos outros*, de entrar em contato com as dramáticas dos *usos de si* das pessoas no/do trabalho. É, também, o espaço gerador de incertezas, dramas e implicações do pesquisador, sem os quais é adotada uma posição de “exterritorialidade”, de neutralização da história singular de cada pessoa (SCHWARTZ, 2000a).

No entendimento de Borges (2006, p.146),

ao pensar também o trabalho do pesquisador como uma atividade de trabalho, como um campo prescritivo e um *real* (trabalho real e real do trabalho), pode-se dizer que a metodologia compõe o primeiro enquanto as estratégias de pesquisa fazem parte do segundo. As estratégias, muitas vezes, são “infiéis” em relação à prescrição. As “impurezas”, os erros, as falhas vão fazer parte da pesquisa e da ciência da mesma maneira que fazem parte da vida.

Isso nos leva à ideia de uma aproximação maior e mais nobre com o meio (*milieu*) de trabalho, da construção de uma zona de desenvolvimento potencial

(Vigotski/Clot), um espaço potencial (Winnicott) de convívio com os protagonistas do trabalho em análise, da estruturação de uma organização qualificante de pesquisa (uma Comunidade Ampliada de Pesquisa, conforme Brito & Athayde, 2003). A conquista desse espaço, geralmente custosa e difícil, torna-se a condição principal para o acesso às situações reais de trabalho, o que não implica, necessariamente, como já dito, a eliminação de incertezas e implicações do pesquisador, mas um mínimo de garantia para a escolha de um método que atenda às necessidades imputadas pelo campo empírico.

Intervir envolve dominar os saberes que se vai compartilhar, mas envolve também reconhecer o saber do outro, seu semelhante, na medida em que ele é também permanentemente portador de diferenças recriadoras em sua atividade, conseqüentemente, envolve estar igualmente disponível para aprender com ele (SCHWARTZ, 2007b, p. 267).

Desse ponto de vista ergológico sobre os processos de *intervir na vida dos outros*, como tem assinalado o autor, não é aconselhável fazer uso de modelos de intervenção nos locais do trabalho, sem que sejam debatidos, desde o início, os critérios de elaboração e “aplicabilidade” às situações de trabalho. Essa é uma condição indispensável para a emergência da atividade como objeto de análise no trabalho.

Em nossa incursão no estudo de campo com motoristas de ambulância, fomos surpreendidos com essas questões, o que nos levou a buscar outras competências disciplinares, além daquelas da nossa caixa de ferramentas inicial. A partir dessa reflexão, buscamos e mobilizamos outras abordagens pertinentes.

Na verdade, tal tipo de ousadia investigativa já faz parte, por exemplo, da história da Ergonomia na França, mais precisamente, a partir das pesquisas realizadas por Wisner sobre as transferências de tecnologias. A partir dessas pesquisas intercontinentais, Wisner (1997) percebeu a necessidade de incorporar o que preferiu denominar de uma nova disciplina à Ergonomia⁴¹, em função do que observou sobre os efeitos causados pela transferência de tecnologia entre países (exportadores e importadores) de culturas diferentes. Chamou sua atenção a forma como um mesmo processo tecnológico operado no país de origem passa a ser

⁴¹ Certamente em função de sua visão estratégica de desenvolvimento da Ergonomia na França, Wisner preferiu apresentar essa ferramenta antropotecnológica como uma disciplina nova e independente. Os ergonomistas de língua inglesa, hegemônicos, entretanto, propuseram a macroErgonomia. Entendemos que se trata de um rico desenvolvimento da Ergonomia da Atividade.

realizado em outro, especialmente quando problemas de operação e manutenção se configuram em um modo degradado de produção. Para entender essa diferença, o autor incorporou às suas experiências a contribuição da abordagem da Antropologia Cognitiva norteamericana, chegando a propor uma nova disciplina, denominada Antropotecnologia. Colocando em diálogo essa experimentação com a perspectiva ergológica, encontramos, por exemplo, uma pesquisa desenvolvida por Nourouline nas Ilhas Comores, na África (2001).

Ao longo da pesquisa realizada com motoristas de ambulância, também cogitamos a possibilidade de buscar novas ferramentas de pesquisa, desde que a necessidade partisse do campo empírico. Atentos ao que acontecia no desencadear da nossa permanência e convivência no local de trabalho dos motoristas, passamos a analisar não só as situações de trabalho, mas também o nosso lugar de pesquisador e o modo como os trabalhadores da empresa nos percebiam. Em outros termos, colocamos uma lente de longo alcance para melhor visualizar as relações que se teciam naquele local ainda pouco explorado. Foi com essa visão, atraída no campo empírico, que buscamos dialogar com os materiais da Etnografia.

A Etnografia pode ser definida como um método de pesquisa social desenvolvida por antropólogos para estudar a cultura. Ou, simplesmente, um método de pesquisa abastecido de um grande volume de informações, utilizado por pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento (SATO & SOUZA, 2001).

Para os antropólogos, afirma André (2008), a Etnografia incide sobre um arsenal de técnicas que propiciam o acesso de informações de um determinado grupo social, em termos de valores, hábitos, crenças e práticas, sendo esperado um relato escrito dos resultados atingidos por meio dessas técnicas.

Como ferramenta metodológica, permite ao pesquisador escolher as técnicas a serem utilizadas nos locais de pesquisa, sem imposição de modelos padronizados, sem “camisa de força” ou obediência cega aos roteiros previamente estruturados. Todavia, essa “liberdade” concedida ao pesquisador não acontece num vazio de normas ou por mero prazer. Para essa modalidade de pesquisa, adota-se como critério básico, a validação imediata dos significados, que são localizados nas ações dos próprios participantes da pesquisa.

Tal forma de intervenção do pesquisador, segundo Sato e Souza (2001),

implica em complementar a informação de campo com aquela relativa a outras ordens sociais e buscar interpretações e explicações a partir de elementos externos à situação particular.[...] Assim, o local e o particular

são espaços possíveis para desenvolver o trabalho empírico, no qual processos mais gerais podem ser descritos e compreendidos, bem como conceitos e teorias podem ser construídos.

Nessa mesma lógica, a Ergologia empreende seu projeto de compreender/transformar o trabalho, já que a produção de saberes, independentemente de sua modalidade, far-se-á presente nessa relação entre o micro e o macro, o singular e o global.

É importante lembrar a observação feita por Schwartz (2007b, p.3) acerca do duplo papel da teoria e da interferência ao se manipularem conceitos.

Atrás da fascinação pela teoria [...] reina uma verdadeira desconfiança em relação a essas manifestações re-singularizantes da vida. Por que? A não ser porque as vidas sociais e principalmente das pessoas no trabalho, são, **já**, antes de todo agir, **manipuladas por conceitos**: através das 'práticas sociais', das formações discursivas, exprime-se em nós, através de nós, um sistema social de **colocação de lugares**, que absorve antecipadamente tudo o que se poderá dizer de pertinente a esse respeito.

Conforme pontuado acima, essa abordagem, ou método de pesquisa, desenvolvida pelos antropólogos, visa ao estudo da cultura e da sociedade, procurando entender os diferentes significados que têm as ações e os acontecimentos para as pessoas ou os grupos estudados (ANDRÉ, 2008).

O vocábulo “Etnografia”, originado do grego *ethn(o)*, significa raça, povo, etnia. *Grafia*, igualmente originado do grego *gráphein*, denota o sentido de escrever sobre, escrever sobre um evento particular (MATTOS, 2001). Os antropólogos adotam dois sentidos para esse termo: primeiro, como um conjunto de técnicas utilizadas para coletar dados sobre valores, crenças, práticas e comportamentos de um grupo social; segundo, a partir da produção de um relato escrito resultante do uso dessas técnicas (ANDRÉ, 2008), também conhecidas como: observação participante, pesquisa social, pesquisa analítica e pesquisa hermenêutica (MATTOS, 2001).

Como método de pesquisa, a Etnografia serve a muitos propósitos, inclusive o de proporcionar dados para pesquisadores de outras abordagens teóricas (WOLCOTT, *apud* SATO & SOUZA, 2001).

Sem a pretensão de omitir o grande legado de produções de pesquisas desse método, em outros campos científico-profissionais – Enfermagem, Serviço Social, Psicologia, Sociologia, entre outros –, podemos sintetizá-lo como a busca de construir hipóteses, conceitos, abstrações, teorias, sem adoção do veio do clássico método experimental.

Por último, convém destacar a importância da Etnografia no âmbito das situações reais de trabalho, como uma ferramenta de análise que possibilita a construção de conhecimentos sobre a vida das pessoas, nos locais de trabalho (SATO & SOUZA, 2001), mediante os imprevistos, as contrariedades e *infidelidades* vividas em situações singulares de trabalho e captadas/produzidas mesmo que no quase *infinitesimal*, como fala Schwartz (2000a).

No curso desta investigação, como será apresentado, realizamos contatos e *visitas*⁴² à empresa campo empírico da pesquisa, observações da atividade em trânsito e *conversas-diálogos* com os motoristas de ambulância de uma empresa do setor privado da cidade do Rio de Janeiro.

3.2.1 Pedindo passagem: contatos e *visitas*

A pesquisa, nesse campo empírico, foi iniciada a partir dos primeiros contatos com a empresa investigada. Após sua seleção, o agendamento inicial deu-se em setembro de 2007, com a diretora do Setor de Recursos Humanos. No dia combinado, ela enviou um profissional da área administrativa para representá-la no encontro marcado. Na ocasião, explicamos o objeto e os objetivos da investigação com os motoristas de transportes de ambulância daquela empresa, considerando a importância da relação entre exigências de produtividade e qualidade com saúde, segurança e fiabilidade daqueles profissionais. O contato foi, aparentemente, positivo para esse empreendimento. Não obstante, decorridos dois meses de espera para autorização do início da pesquisa, fomos informados da impossibilidade de sua realização. Resolvemos, então, fazer contato com o Sindicato dos Trabalhadores de Transportes Rodoviários da cidade do Rio de Janeiro. No primeiro contato telefônico com a atendente, recebemos a informação da falta de proximidade entre esse Sindicato e os motoristas de ambulância. Depois de insistimos por informações, levando em consideração que se tratava de uma futura investigação científica, foi

⁴² Athayde vem propondo o uso desse termo de cunho antropológico – *visita* – no interior do qual diversos procedimentos técnicos são investidos: observação, diferentes formas de registro, encontros e *conversas* (outra modalidade de diálogo, à diferença da clássica entrevista, a ser adiante esclarecida). Anotações pessoais de um encontro de orientação. Universidade do Estado do Rio de Janeiro: Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, 2009.

indicado o nome de um dirigente sindical, encarregado da mediação entre o Sindicato e as empresas de transportes de ambulância. Por telefone, entramos em contato com o dirigente sindical e explicamos nosso interesse de pesquisa. A partir do contato dele com a empresa de ambulância, obtivemos, enfim, a autorização para apresentar a nossa proposta de pesquisa.

O segundo encontro na empresa foi realizado com o chefe do Setor de Pessoal. Mais uma vez, fizemos a exposição dos motivos e dos interesses em realizar a pesquisa naquela empresa, devidamente identificados com o ofício da Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ. Salientamos a ampla relevância da pesquisa: para a comunidade científica, para os trabalhadores e, inclusive, para a empresa. Frente à exposição e à argumentação da investigação a ser realizada, o chefe autorizou a nossa proposição. Todavia, sugeriu que a pesquisa fosse efetuada em apenas duas entrevistas coletivas com os motoristas. Naquele momento, falamos sobre a necessidade de conhecer detalhadamente o trabalho dos motoristas e sua relação com a equipe de trabalho (médicos e técnicos de Enfermagem), o que tornaria inviável fazê-la em dois encontros. Explicamos, ainda, a importância da análise da atividade para compreender as relações de trabalho, incluindo as relações entre produtividade & qualidade com segurança e fiabilidade e saúde dos trabalhadores. Por fim, obtivemos o aval para entrar no campo empírico propriamente dito.

A partir de então, criamos nossa rotina de *visitas*, iniciadas no departamento de pessoal, e que continuaram em outros departamentos da empresa.

A concepção de *visita*, em nosso entendimento, é pouco discutida como meio metodológico empregado nos estudos de campo. Apesar de se fazer presente em muitas pesquisas ditas “qualitativas”, notadamente no campo das ciências humanas e sociais, esse termo não adquiriu notoriedade como estratégia de pesquisa, ao contrário de ferramentas técnicas, como a observação e a entrevista, quase sempre empiristas e descoladas de uma concepção teórica e higienicamente neutra em relação a posições ideológicas, pretensamente controladas por essa modalidade de variáveis.

Nossa concepção de *visita* é inspirada pela proposta denominada *cartografia* (ROLNIK, 1989), na qual o pesquisador cartógrafo acompanha as sinuosidades encontradas no seu caminho, observando a inteligibilidade da paisagem, seus contornos e suas alterações. Ele configura e reconfigura os mapas que ele mesmo

traça. Na verdade, coloca brilho e sentido nas imagens cartografadas, acompanhando os movimentos, aparentemente não vistos, que modificam a paisagem atual.

Nesse contexto, operamos o conceito de *visitas* na empresa de transportes de ambulância. Como nossa pesquisa bibliográfica registra, há poucos estudos que tratam desse tema. Um deles, desenvolvido por Assis (2004), remete ao termo visita “técnica”, explorado no ramo da Geografia como um meio que antecede ou reforça a descrição de paisagens rigorosamente observadas no campo empírico.

A visita “técnica”, na concepção de Cardoso (2000, p.195, *apud* ASSIS, 2004),

[...] possibilita o conhecimento do mundo ou do nosso entorno – que significa compreender a sua estrutura espacial e os fenômenos dos lugares. Ao conhecer o território em que se vive, compreende-se a identidade e o sentimento de pertencimento do meio em que se vive.

Tal posição dá a entender que a *visita* não constitui apenas um trampolim ou uma espécie de “abre-alas” para a realização de observações. Chamamos, enfim, a atenção para a riqueza contida nessa ferramenta *visita*, considerada o passaporte de chegada e de convivência em locais de pesquisa.

3.2.2 Observação em situação de trabalho

A observação constitui, classicamente, o meio mais imediato de acesso à atividade humana de trabalho. Observar envolve também registrar o que pode ser “constatado”, mas registrar e constatar são ainda analisar, afirma Wallon (1963). A observação permite a (re)colocação dos problemas, enquanto os problemas tornam a observação possível. Por essa razão, ela é fundamental em toda análise que busca uma apreensão da atividade de trabalho para além das representações parciais dos diferentes trabalhadores de uma empresa (GUÉRIN *et al.*, 2001). A observação, no contexto da análise ergonômica do trabalho (AET), na qual parcialmente nos inspiramos, permitiu um contato mais próximo com o trabalho real dos motoristas de ambulância.

Por esse motivo, o seu exercício como condução metodológica, oriunda da Ergonomia, configura-se como uma prática clínica do trabalho (HUBAULT, 2004). Como esclarece Lhuillier (2006), a abordagem clínica do trabalho pode ser

considerada uma alternativa que se distancia de uma ortopedia psicológica com finalidade adaptativa e de ajustes às *contraintes* do trabalho. Na verdade, tem outro objetivo: o desenvolvimento dos indivíduos, dos coletivos de trabalho e do crescimento das capacidades de ação sobre o trabalho.

Esse enunciado pode ser enriquecido com esta afirmação de Hubault (2004, p. 124): *conhecer manipulando, isto define um método de análise. Conhecer para manipular, uma prática de intervenção. Manipular para conhecer uma metodologia de pesquisa.*

Essa mobilidade (dialética) entre conhecer e manipular é puramente processual (id. 2004). Diríamos, então, que esse modo processual de análise ergonômica se instaura na situação de trabalho, visto que a forma de definição e de intervenção-análise das situações de trabalho é sempre singular (e, mesmo, ressingularizada). Em outros termos, evidencia-se o princípio básico de toda uma linhagem materialista crítico-social (onde encontramos Marx), na qual também se situa a Ergonomia da Atividade: *compreender o trabalho para transformá-lo*, ou, como preferem Athayde e nosso Grupo de Pesquisa Atividade: *compreender-transformar sem etapismos, sem distinção de primeiridade, algo que, aos desavisados, a expressão para pode confundir.*

Levando em consideração esse conjunto de ideias extraídas do âmbito da Ergonomia (com ênfase na atividade), e inspirados nas contribuições da abordagem etnográfica, definimos as linhas de condução das observações da atividade com motoristas de ambulância.

Nas observações realizadas ao longo de quatro meses com esses profissionais, procuramos acompanhar as situações reais de trabalho em seus detalhes e minúcias, nas aventuras e desventuras ocorridas no trânsito. Na ambulância, sempre que era possível, sentávamos no banco da frente, entre o médico e o motorista, mais próximo de ambos, com o intuito de observar suas reações visuais, expressões faciais, seus gestos, suas comunicações com o médico, com a Central de Atendimento (via rádio), o modo de conduzir o veículo no trânsito (sobretudo quando o estado de saúde do usuário era considerado grave), as estratégias de ultrapassagens em horários de grande fluxo no trânsito etc. Nos intervalos, período em que o médico e o técnico de enfermagem acompanhavam o usuário ao interior do hospital, aproveitávamos para chegar convivialmente mais

próximo do motorista e com ele tomar um cafezinho (como de praxe na vida carioca) e conversar sobre os acontecimentos do seu trabalho.

Essa etapa do estudo de campo nos incluiu, de fato, no universo de trabalho dos motoristas. Essa condição de inclusão, segundo Sato (1991, p. 33), *é dada quando se está no campo e não quando se vai ao campo*, pois, quando estamos inseridos no campo, podemos acompanhar o dia a dia dos trabalhadores. Essa inserção, semelhante à nossa anterior investigação com motoristas de ônibus, fez com que apreendêssemos os hábitos, a experiência e a linguagem próprios dos motoristas (PINTO, 2001). Para tanto, mantivemos atualizado um *diário de campo*⁴³, com informações relacionadas à dinâmica e ao funcionamento do dia a dia de trabalho desses profissionais.

A realização das observações da atividade atendeu à realização dos seguintes objetivos:

- ◇ Compreender como o trabalho acontece: a relação do motorista com o médico, o técnico de enfermagem, o usuário e a empresa;
- ◇ Conhecer as queixas mais frequentes e/ou urgentes enfrentadas pelo motorista em relação a si mesmo, aos colegas e à empresa;
- ◇ Identificar os níveis de variabilidades e imprevisibilidades ocasionados no e pelo trânsito: limite de velocidade, *contrainte* do tempo, engarrafamentos, condições das vias, uso da sirene e do giroscópio, além dos cuidados e da atenção ao estado de saúde dos usuários.

3.2.3 As conversas-diálogos

Nas *conversas-diálogos*⁴⁴, tomamos como foco principal a condensação de diferentes situações de enunciados produzidos pelas conversas cotidianas do trabalho em ambulância. Convém lembrar, entretanto, que grande parte das falas

⁴³ Denominamos *diário de campo* o registro de todas as informações recebidas no local de pesquisa: primeiros contatos, visitas, observações, acontecimentos e conversas mantidas em nossa convivência na empresa de ambulância.

⁴⁴ Justificamos o uso da expressão *conversas-diálogo*, em vez de entrevista, a partir das considerações bakhtinianas de dialogismo ou concepção alargada de diálogo. Daqui por diante, utilizaremos esse vocábulo que, sob nosso ponto de vista, traduz melhor o sentido das conversas do trabalho dos motoristas de ambulância.

produzidas adveio das situações emanadas no trabalho em ação, isto é, em meio às circunstâncias ocorridas no trânsito.

Optamos por realizar as conversas-diálogos e as observações, simultaneamente, com os mesmos motoristas. Tal articulação forneceu pistas interessantes acerca da sua atividade, na medida em que se articularam dialeticamente - as observações forneceram temas para as conversas, e os detalhes das conversas despertaram novos olhares sobre as observações.

Esse procedimento ajudou a esclarecer as dúvidas surgidas durante as observações. Para tanto, utilizávamos os intervalos de tempo entre um procedimento e outro para conversar com os motoristas. Tais conversas aconteciam no interior da empresa ou enquanto esperávamos o médico e o técnico de enfermagem fazerem o encaminhamento dos exames dos usuários no hospital. Nesse caso, o papo acontecia em diferentes lugares: lanchonetes, botecos, pátio do hospital ou no interior da própria ambulância.

Para além dos esclarecimentos das situações ocorridas nas observações *in loco*, as *conversas-diálogos* tinham por finalidade a obtenção de dados profissionais, como: tempo de serviço na empresa, experiência profissional, jornada de trabalho, trabalho extra, dados pessoais (idade, situação) e informações sobre o(s) motivo(s) da escolha profissional.

Desse modo, procuramos *caracterizar a entrevista* [no sentido de *conversas-diálogos*, dizemos nós] como *dispositivo enunciativo, rejeitando-se o ponto de vista de que nela [se] reconhece tão-somente o papel de mera ferramenta que possibilita ao entrevistador o acesso à 'verdade' do entrevistado* (ROCHA *et al.* 2004, p. 169), mas, acima de tudo, como ferramenta dialógica entre pesquisador e protagonistas do trabalho.

Em uma perspectiva dialógica, não se pode conceber a entrevista como reveladora de uma verdade, um face a face entre pesquisador e entrevistado, na qual se pressupõe uma linguagem homogênea, monolítica, transparente. Ao contrário, as *conversas-diálogos* possibilitam um encontro de linguagens **como, no** e **sobre** o trabalho (como vimos no capítulo I), em que todos os enunciados, independente de sua expressão, são sempre dialógicos. Segundo Bakhtin (1997, p. 293), o enunciado é a *unidade real da comunicação verbal*. [...] *A fala só existe, na realidade, na forma concreta dos enunciados do indivíduo: do sujeito de um discurso-fala.*

O enunciado bakhtiniano é, antes de tudo, uma concepção social e histórica da linguagem (FIORIN, 2006). Suas características são descritas através de três pontos fundamentais: o caráter acabado do enunciado, uma tríplice orientação em direção ao objeto, aos outros e a si mesmo e, enfim, a sua dimensão dialógica (id. 1997). Falar ao outro é tanto transformar os enunciados existentes quanto antecipar a reação de seu interlocutor (HENRY & BOSSON, 2008).

Na verdade, esse enunciado concreto tem suas fronteiras determinadas pela alternância dos sujeitos da fala, tendo em vista que *os enunciados não são indiferentes uns aos outros nem são autossuficientes; conhecem-se uns aos outros; refletem-se mutuamente* (BAKHTIN, 1997, p. 316). Isso implica dizer que o sujeito enunciatador, para formar um discurso, manifesta mais que a sua própria relação ao objeto enunciado; constitui um elo com o discurso de outrem, replicando-o a si próprio. É nessa proporção que o dialogismo se estabelece como relações de sentido entre dois enunciados.

Para falar como Bakhtin, poder-se-á dizer que todo enunciado é dialógico na medida em que é irrepetível, inédito, único, tendo a cada vez um detalhe ou uma entonação particulares. O fato de o enunciado não ser repetível o torna diferente das unidades da língua, como os sons, as palavras e as orações.

Para Fiorin (2006), não é a dimensão que diferencia uma unidade da língua de um enunciado, já que este último pode ser constituído tanto pela réplica de uma palavra (medo) quanto por uma obra de vários volumes.

O que os diferencia é que o enunciado é uma réplica de um diálogo, pois, cada vez que se produz um enunciado, o que se está fazendo é participar de um diálogo com outros discursos. O que delimita, pois, sua dimensão é a alternância dos falantes. Um enunciado está acabado quando permite uma resposta do outro (p. 21).

Enfim, explorar a atividade de trabalho, em suas múltiplas dimensões, considerando-a núcleo central de investigação, requisita um tratamento cuidadoso das práticas de linguagem, da produção de diálogos que, pelo nosso entendimento, são meios de expressão dos saberes e das experiências do trabalho, sem a qual não poderíamos acessá-la, ainda que de maneira parcial.

3.3 Passos metodológicos

3.3.1 Contatos e visitas

Ao longo de quatro meses de estudo de campo, estabelecemos vínculos com diferentes trabalhadores e setores da empresa REMO-VIDA. Foram feitos contatos com encarregados dos setores de pessoal, comercial e operacional, chefia médica e de enfermagem e coordenador do *Call Center*; e as *visitas*, no pátio coberto de estacionamento (galpão) e na sala de atendimento do *Call Center*.

3.3.2 As observações

Foram realizadas oito observações da atividade em trânsito dos motoristas. Em duas observações, viajamos ao lado do usuário, acompanhante e técnico de enfermagem. Nas outras, disputamos o espaço da cabine com o motorista e o médico. Cabe esclarecer que, em alguns procedimentos de “urgência”, o médico permanecia na parte interna da ambulância, acompanhando o usuário. Nessas ocasiões, ficávamos livres para observar os gestos, os olhares e as expressões dos motoristas no trânsito. Além disso, conversávamos sobre diversos assuntos: estado de saúde do usuário, má conservação das vias, uso da sirene, imprudência e falta de atenção dos motoristas no trânsito, sobretudo quando não cediam passagem para a ambulância.

Durante as pausas, geralmente em frente aos hospitais, seguíamos para o “boteco” mais próximo (bem ao estilo carioca) para conversar sobre os acontecimentos do traslado. A conversa era bastante produtiva, embora frequentemente interrompida pela chegada de outras pessoas no local ou mesmo do médico e do técnico de enfermagem.

3.3.3 As conversas

Nossa convivência com o cotidiano de trabalho dos motoristas foi sendo construída de modo intercalado por observações e *conversas-diálogos*. A partir dessa modalidade mista, realizamos dez *conversas-diálogos* em espaços diversificados, dentro e fora da empresa: galpão, dormitório, *Call Center*, refeitório, restaurantes e na própria ambulância.

Vale ressaltar que, do total das dez *conversas-diálogos*, apenas seis foram gravadas, porque adotamos como princípio começar pelas observações ou após

alguns contatos iniciais. Um aspecto que nos chamou a atenção em duas conversas, inclusive gravadas, foi a participação voluntária de outro motorista. Diríamos que ocorreu uma *conversa ampliada*.

3.4 Plano de análise

3.4.1 O tratamento das falas

Optamos por transcrever as falas do modo mais próximo dos sons produzidos pela língua falada, mesmo conscientes de que esse procedimento não reproduz a totalidade expressa nos enunciados, como: sons, entonação, pausas, olhares, interrogações.

Conforme assinala Vargens (2005, p. 59),

Apesar das múltiplas perdas, cabe ao analista, assim como ao fotógrafo atento, reconstituir os sentidos, explicar, interpretar. Retocar. E é na busca da superação – sempre provisória - de lacunas de sentido que se dá a construção de um novo texto, cujo fundamento está nas nossas possibilidades de ver o Outro.

Para a análise, selecionamos somente os trechos das falas que consideramos mais significativos na atividade de trabalho. Vale ressaltar, também, que as pausas encontradas nos fragmentos das falas foram codificadas pelo uso de reticências. Para manter o anonimato dos motoristas, adotamos o uso da inicial maiúscula M, seguida de uma numeração e idade de cada trabalhador.

CAPÍTULO IV

ANALISANDO A MOBILIZAÇÃO DO *CORPO-SI* NA ATIVIDADE DE MOTORISTAS

A vida é dialógica por natureza. Viver significa participar de um diálogo: interrogar, escutar, responder, concordar, etc. Neste diálogo o homem participa todo e com toda a sua vida: com os olhos, os lábios, as mãos, a alma, o espírito, o corpo todo, com as suas ações. Ele se põe todo na palavra, e esta palavra entra no tecido dialógico da existência humana, no simpósio universal.
Mikhail Bakhtin

Neste capítulo, apresentamos o conjunto de análises sobre a gestão da atividade de trabalho dos motoristas de ambulância, a partir do uso do *corpo-si*, mobilizado em diferentes situações de trabalho. Operamos com uma perspectiva analítica clínica do trabalho, que entende o corpo se manifestando através da cognição, do pensamento, da memória, da emoção, de um bloco de sensações, isto é, um composto de perceptos e afectos⁴⁵, inteligência e criação. Um corpo expresso por sons, gestos e palavras, em um constante movimento de técnicas e sentidos, cuja linguagem, em seus diferentes matizes, enuncia ‘os possíveis’ de um corpo.

Parafraseando Vigotski (2000), diríamos que o corpo é pleno de potencialidades (não) realizadas, pois, mesmo com toda a potência em movimento, ele pode não ser vibrátil (ROLNICK, 1998), na medida em que é separado do que *pode*, como falava Espinosa, ou seja, da sua potência de agir no mundo. O corpo fala, ele não mente! Eis aí a dificuldade exposta para se entender a linguagem enunciada pelo corpo. Neste caso, quais os limites da linguagem para “revelar” os “enunciados” do corpo? Como traduzir tais enunciados em textos? Esse é, do nosso ponto de vista, o maior desafio que concerne à mobilização do corpo na atividade de trabalho dos motoristas de ambulância.

⁴⁵ Segundo os autores, os perceptos não são mais percepções, são independentes do estado daqueles que os experimentam; os afectos não são mais sentimentos ou afecções, transbordam a força daqueles que são atravessados por eles. As sensações, perceptos e afectos, são seres que valem por si mesmos e excedem qualquer vivido (DELEUZE & GUATTARI, 1992, p. 213).

Este capítulo se organiza em dois planos. No primeiro, apresenta-se a análise global, um panorama geral do trabalho dos motoristas. No segundo, mostra-se a análise detalhada dos materiais resultantes da pesquisa, especialmente da atividade de trabalho.

4.1 Cenário da empresa de transportes de ambulância REMO-VIDA

Na cidade do Rio de Janeiro, existem 25 empresas de transportes de ambulância (grande, médio e pequeno porte, pertencentes à iniciativa privada⁴⁶. Além dessas, há o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que é um programa do Governo Federal, em parceria com governantes de estados e municípios brasileiros. Tem como finalidade prestar assistência à população em casos de urgência e emergência (BRASIL. PORTAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE).

Para a elaboração da pesquisa, escolhemos a empresa considerada com maior número de ambulâncias e, por conseguinte, com a maior quantidade de trabalhadores em saúde (motoristas, médicos e técnicos de enfermagem) do setor privado dessa cidade.

A empresa, conforme informação do Chefe do Setor de Pessoal, tem a missão de “atuar de uma forma segura e rentável, com responsabilidade social nas atividades de Atendimento Médico de Emergência, bem como em todas as necessidades de serviços de emergência, adequados às necessidades de seus clientes”⁴⁷.

Por ser considerada a maior empresa de ambulâncias da cidade, mantém grande parte da concessão de serviços de atendimento médico pré-hospitalar, operacionalização do transporte de usuários e de remoção inter-hospitalar em ambulâncias de suporte avançado: Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Móvel e Unidade de Suporte Básico.

Tem um contingente aproximado de 500 funcionários diretos (regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT) e seis “prestadores de serviços gerais” (jargão administrativo para designar os subcontratados). Na unidade do Rio de

⁴⁶ Dados fornecidos pelo diretor operacional da empresa de ambulâncias em novembro de 2008.

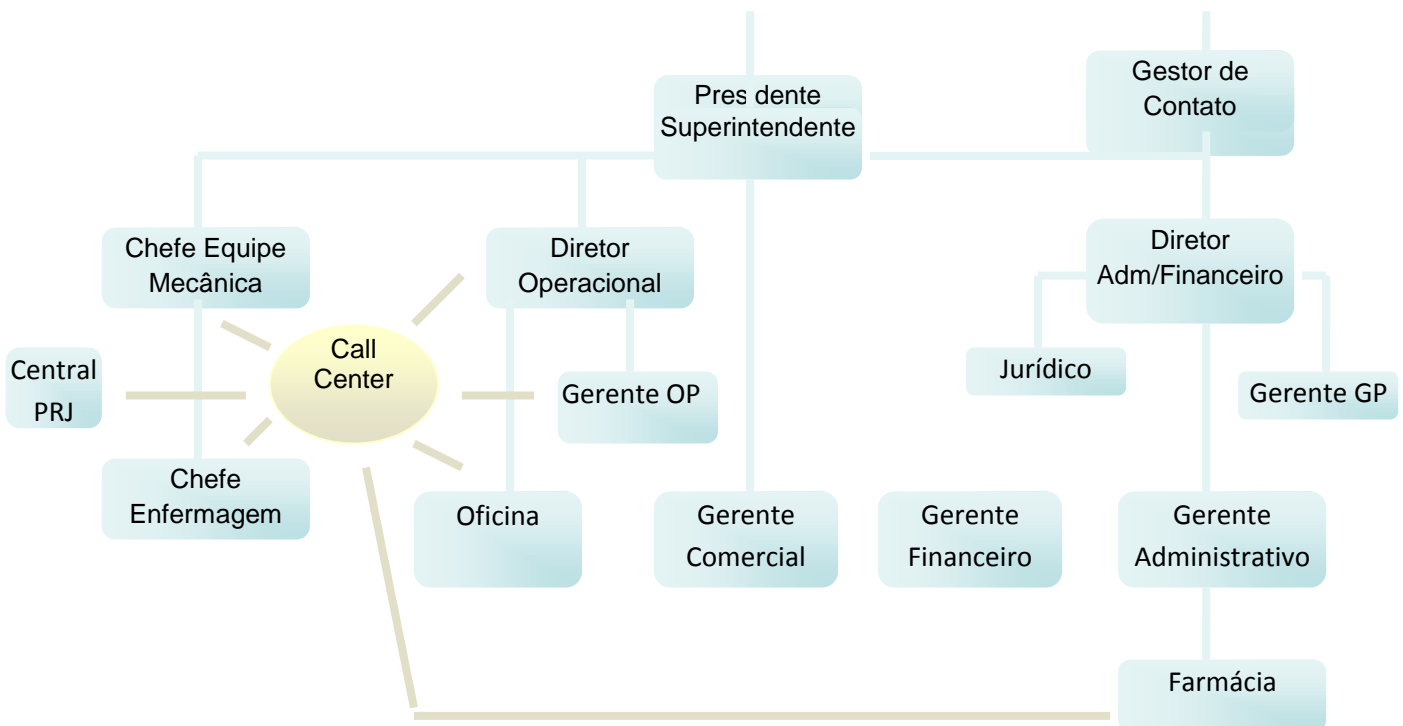
⁴⁷ A empresa mantém convênios com órgãos da esfera pública e de setores da iniciativa privada.

Janeiro, conta com uma frota de 73 ambulâncias, com e sem UTI móvel. Do total de trabalhadores, 171 são motoristas, 205, técnicos de enfermagem e 14 médicos.

4.1.1 Apresentação da Empresa de Ambulância REMO-VIDA⁴⁸

A empresa REMO-VIDA, fundada na década de 1980, na cidade do Rio de Janeiro, onde se mantém como matriz, possui sede própria com abrangência de 37.000 m² e duas filiais em diferentes estados do país. A estrutura física encontra-se dividida nos seguintes setores:

Esquema 2 - Organograma geral da empresa – Diretoria e Administrativo



Pode-se perceber, a partir do organograma acima, que se trata de uma empresa tradicional, caracterizada por uma estrutura grande e complicada: divisão hierárquica nitidamente demarcada, diversificada por diretores e gerentes, e centralizada sob o comando de uma presidência. Trata-se, portanto, de um tipo de

⁴⁸ Nome fictício dado à empresa de ambulância em que realizamos nosso estudo de campo. O termo *remo*, instrumento de madeira usado em canoagem, serve tanto para impulsionar ou manobrar a canoa quanto para fazê-la parar. A combinação desse vocábulo, derivado do verbo remar com a palavra vida, resulta num sentido de maior magnitude: remo(ver) vida.

organização do trabalho com traços indelévels do modelo piramidal-burocrático de traço fayolista. Não nos deteremos nesse ponto, mesmo porque não tivemos acesso aos órgãos de commando - gerências e diretorias. Todavia, observamos os impactos causados pelas decisões tomadas pela presidência ecoarem no desenrolar do trabalho dos motoristas, sobretudo em relação ao atraso salarial. O principal argumento alegado pela empresa para esse fato remetia ao acúmulo de dívidas contraídas com fornecedores, provocado pelo atraso no repasse de pagamento dos seus clientes, em particular, aqueles dos órgãos públicos – esse é um dado já muito conhecido.

Constatamos que as decisões tomadas pela presidência são repassadas aos gerentes, seguidas para os coordenadores e, por fim, comunicadas aos motoristas. Essa forma linear de organização de trabalho, de cima para baixo, em que a divisão de tarefas e de responsabilidades é bastante fragmentada, não oferece espaço de discussão coletiva entre os trabalhadores, como indicado pela PDT (DEJOURS, 2005; MOLINIER, 2006). Conforme pontuamos, trata-se de um modelo de gestão movido por vigilância-controle, pela distribuição e circulação de poderes entre chefias, o que inviabiliza a participação dos motoristas e de outros trabalhadores que não pertencem a esse quadro de comando.

Entre as características apresentadas por esse modelo de gestão autocrático, destacamos o controle exercido sobre o tempo das jornadas de trabalho das equipes de UTIs móveis, durante as remoções e as transferências inter-hospitalares: horário de saída da empresa e chegada ao hospital de origem, período de permanência em hospitais para a remoção de usuários⁴⁹, tempo de traslado para o hospital de destino, bem como o tempo de duração para o encaminhamento do usuário ao exame (remoção) ou para a transferência.

No esquema que representa o organograma, destacamos a posição hierárquica do *Call Center*. Essa unidade de controle e de regulação, imprescindível

⁴⁹O termo mais usual - *paciente* - carrega o ranço mecanicista carimbado pela abordagem biomédica. Exprime um sentido de passividade à pessoa acometida por algum tipo de doença, que a torna submissa aos cuidados de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem) considerados mais “sábios”. Esse vocábulo comporta um sentido de saúde numa direção contrária ao pensamento de Canguilhem. Por essa razão, empregaremos, daqui por diante, o termo usuário. Este último, largamente utilizado pelo Sistema Único de Saúde/SUS, possibilita um entendimento menos comprometido com a superioridade concernida ao saber médico. Diz respeito àquele que tem o direito de uso de algum serviço, como: saúde, transporte, educação, etc. ainda que não seja proprietário. Enfim, remete às sempre presentes dramáticas de uso de si (por si e por outrem), como destaca a Ergologia.

ao trabalho dos motoristas, não está subordinada a um único departamento da empresa. Observamos, através dos contatos e das visitas realizados no local, que existe um encadeamento de relações entre esse setor e as chefias médica e de enfermagem, gerência operacional, farmácia e oficina.

Vejamos como essa Central planeja e distribui as tarefas para as equipes de trabalho móveis. O planejamento é sempre realizado no dia anterior, após o recebimento das ordens de serviços repassadas por uma Central de Regulação do Sistema Municipal de Saúde da Prefeitura do Rio de Janeiro (principal cliente da REMO-VIDA). Em seguida, o coordenador do *Call Center* confere a escala de trabalho dos motoristas, dos médicos e dos técnicos de enfermagem. Dependendo das solicitações, ele verifica a quantidade de ambulâncias disponíveis com o encarregado do Setor Operacional; confere com o responsável da Farmácia se os materiais e os equipamentos⁵⁰ das ambulâncias estão completos. Em caso de falta de um desses equipamentos e/ou de materiais, o que ocorria com frequência, entram em cena as chefias médica e de enfermagem. Cabe esclarecer que não existem equipamentos e materiais suficientes para abastecer todas as ambulâncias. A solução encontrada para resolver esse problema consiste no revezamento desses materiais e equipamentos, conforme a necessidade de cada usuário em atendimento móvel. Por esse motivo, é comum o retorno da equipe à empresa, entre um procedimento e outro. Já a oficina poderá ser requisitada, caso ocorra insuficiência de veículos ou quando houver dúvidas sobre o seu estado de manutenção, sobretudo para remoções em cidades circunvizinhas.

Esse fluxo antecipatório é fundamental para fazer o trabalho acontecer. Todavia, em se tratando de uma divisão segmentada do trabalho, com o objetivo de acelerar a execução de operações pré-determinadas, visando ao cumprimento da produtividade do trabalho, parece não considerar uma série de (im)previstos que escapam ao procedimento prescrito (tarefa) habitual.

Observamos uma quantidade significativa de falta desses materiais e equipamentos de uso na ambulância – necessários ao atendimento do usuário durante os procedimentos móveis –, atrasos na chegada aos hospitais para remoção

⁵⁰ Uma ambulância com UTI móvel é composta dos seguintes equipamentos: maca, desfibrilador, máscara facial, colares, cinto, respirador e bombas de infusão. Além desses, precisa de alguns materiais, como: oxigênio, luvas, soro e um kit completo de primeiros socorros.

dos usuários, problemas de comunicação entre o *Call Center* e as equipes de UTIs móveis, além das condições precárias dos veículos.

Tais problemas não se configuram, em absoluto, como situações inesperadas ou eventos que desestabilizam o funcionamento habitual da rotina de trabalho (ZARIFIAN, 2001a). Parece mais uma “crônica da morte anunciada”, “um salve-se quem puder”, já que, no planejamento e na distribuição dos procedimentos (prescrição), esses eventos não são computados.

4.1.2 Unidade estratégica de regulação de chamadas: Call Center

Nossa compreensão sobre o universo empírico de pesquisa foi se construindo entre uma conversa e outra com o responsável pelo Departamento de Pessoal que, aos poucos, foi nos fornecendo pistas do modo de organização da empresa. Mediante o grau de complexidade em torno da dimensão física e do funcionamento daquela empresa, o referido chefe, percebendo o nosso objetivo de investigação, encaminhou-nos à Central de Atendimento de Chamadas – *Call Center*.

O *Call Center* é uma central de atendimento de chamadas de urgências e emergências⁵¹ e, ao mesmo tempo, um setor de monitoramento das equipes de trabalho em ambulâncias, que exerce a função de distribuir e controlar o trabalho das equipes móveis. O quadro, abaixo, especifica os profissionais que trabalham nessa Central de Atendimento.

Quadro 2 - Equipe de trabalho do *Call Center*

Chefe/Coordenadores	Atendentes	Motoristas	Médicos	Técnicos de enfermagem	Total
03	17	18	14	20	74

Como é possível perceber, essa Central é formada pelo chefe, pelos coordenadores plantonistas e atendentes, atuando internamente. Já os motoristas, os médicos e os técnicos de enfermagem exercem suas jornadas de trabalho em

⁵¹ O *atendimento de urgência* consiste em ações destinadas à recuperação dos usuários em condições agudas, o que exige brevidade e rapidez da equipe de socorro. Todavia, não há perigo iminente de morte para o usuário. Já o *atendimento de emergência* é caracterizado por uma ocorrência perigosa, que exige assistência imediata ao usuário que apresenta risco de vida, pondo em risco algumas funções vitais que, com o passar do tempo, reduzem a probabilidade de um eventual restabelecimento (GRAVATAÍ, 2008).

atendimentos externos de urgência e emergência: UTI móvel e Unidade de Suporte Básico.

Há, portanto, uma diferença entre os componentes dessas duas modalidades de atendimento. A primeira (UTI móvel), composta por motorista, técnico de enfermagem e médico, presta serviço de atendimento a usuários que necessitam de cuidados especiais de urgência e emergência. Enquanto a segunda (Unidade de Suporte Básico), composta por motorista e técnico de enfermagem, realiza remoções e transferências inter-hospitalares a usuários em situações consideradas de menor gravidade. Todos os motoristas, técnicos de enfermagem e médicos estão sob a coordenação dessa Central. Contudo, existe uma diferença em níveis de complexidade entre as duas equipes, sobretudo em relação à primeira. De um lado, porque nela é feito o traslado de usuários em estado de urgência e de emergência, exigindo-se cuidados médicos e de enfermagem; de outro, requisita maior atenção e perícia por parte do motorista na pilotagem urbana. Para garantir a segurança e o conforto necessários ao usuário durante o atendimento inter-hospitalar, assim como aos colegas de equipe e a si mesmo, o motorista faz constantemente a gestão dos *usos de si, por si e por outrem* (SCHWARTZ, 2000a).

Para esclarecer os meandros que atravessam o trabalho dos motoristas de ambulância, elaboramos uma sequência, não necessariamente linear, da profissionalidade desses trabalhadores de transportes.

4.1.3 Apresentando os protagonistas do trabalho

A atividade do motorista é realizada basicamente no trânsito, um lugar provisório e móvel, por onde circula pelas ruas e avenidas de acesso aos hospitais da cidade. O trabalho é realizado a partir de “ordens de serviços” ou “procedimentos”, como são chamadas as requisições de atendimentos (remoção e transferências inter-hospitalares), distribuídas pelo *Call Center* às equipes de trabalho móvel: Unidades de Suporte Básico e UTI móvel.

O primeiro turno começa às 6h da manhã. Porém, o planejamento dos atendimentos e a formação das equipes são feitos no dia anterior, por essa mesma Central. No galpão, ou mesmo na área externa da empresa, o supervisor vai convocando as equipes para cada ambulância, portando um formulário-solicitação de viatura/remoção com informações gerais sobre cada procedimento: nome do

usuário, tipo de doença, de exame a ser realizado (caso de remoção) ou de transferência. Além disso, designa os nomes dos hospitais em que os atendimentos serão realizados.

O quadro, abaixo, não é exaustivo nem pretende delimitar categorias sociodemográficas da profissão de motoristas de ambulância, mas tão somente informar para o leitor alguns aspectos da vida pessoal e profissional dos participantes desta pesquisa.

Quadro 3 - Dados pessoais e da profissionalidade dos motoristas de ambulância

Motorista	Idade	Situação conjugal	Escolaridade	Exp. na empresa	Exp. Fora da empresa	Trabalho extra empresa	Escala
M1	46	casado	Médio	4 anos	6 anos	Oficina de reciclagem	24x48
M2	43	casado	Funda mental	3 anos	1 ano	Motorista de ambulância	12x24
M3	56	casado	Médio	7 meses	34 anos	Não tem	24x48
M4	46	casado	Funda mental	1 ano	20	Motorista rodoviário	24x48
M5	52	separado	Funda mental	8 anos	28 anos	Pintor de parede	24X48
M6	35	separado	Médio	10 anos	4 anos	Não declarou	24x48
M7	34	casado	Médio	4 anos	8 anos	Mot./Marinh a	24X48

Como podemos verificar no quadro acima, composto pelo número de motoristas participantes do estudo de campo, a diferença de idade entre eles é bastante variada. Cabe informar que, no processo seletivo, não foi observado (como será apresentado no item seguinte) nenhum critério de prescrição relacionado à idade máxima e mínima de contratação. No que concerne à situação conjugal, prevalece a condição de casado ou separado, inexistindo a situação de solteiros. Observamos que todos os motoristas da empresa são do sexo masculino⁵², razão pela qual não inserimos esse indicador no quadro.

⁵² A prevalência do sexo masculino pode ser configurada como uma questão fortemente relacionada às relações sociais de gênero. No trabalho com motoristas de ônibus (PINTO, 2001), percebemos essa mesma

A escolaridade varia entre o ensino fundamental e médio. Na primeira empresa de ambulância com que mantivemos contato, fomos informados da exigência do ensino médio para o exercício da profissão de motorista, assim como os cursos de primeiros socorros, treinamento de guia mapográfico e suporte básico à vida (BLS). É com esse perfil que os motoristas são considerados socorristas, porquanto auxiliam ao médico e ao técnico de enfermagem no atendimento de urgência e de emergência móvel.

O tempo de experiência varia, independentemente da idade, tanto com relação à REMO-VIDA quanto a outras empresas em que os motoristas (pesquisados) trabalharam. Uma informação ressalta: com exceção de apenas um motorista, todos os demais têm trabalho extra. Este último aspecto pode ser compreendido em função da crônica insuficiência salarial. Atualmente, o salário pago ao motorista de ambulância corresponde ao valor de R\$ 605,00, com acréscimo do vale transporte e da cesta básica.

A jornada de trabalho é estabelecida em duas modalidades: 12 horas de trabalho e 24 horas de folga (12/24); 24 horas de trabalho e 48 horas de folga (24/48). Esta última modalidade, segundo informações fornecidas pelo coordenador de uma central de atendimento do SAMU, como também pelo encarregado operacional de outra empresa de ambulância da cidade, não se encontra prevista na Legislação do Trabalho⁵³. Para esses informantes, a jornada de trabalho do motorista de ambulância que vigora em lei determina uma carga horária de 24 horas de trabalho por 72 de repouso (24/72). Como se pode verificar, no quadro acima, essa modalidade de carga horária não é adotada pela REMO-VIDA.

Por outro lado, inexistente uma prescrição para a quantidade de pausas entre um procedimento de atendimento e outro, assim como não há definição dos intervalos de tempo para almoço, jantar e repouso. Ao longo da jornada de trabalho, as atendentes (todas mulheres) do *Call Center* utilizam o rádio como meio de

predominância. No entanto, já vem sendo verificada a presença de profissionais do sexo feminino contratadas para o cargo de motoristas de ônibus, sobretudo em grandes cidades como o Rio de Janeiro e São Paulo. Com relação ao trabalho de motorista de ambulância do sexo feminino, não dispomos de dados estatísticos ou informais.

⁵³ De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a profissão *motorista de ambulância*, assim como a de outros motoristas *de carga, de Kombi, de perua, auxiliar de frete no serviço doméstico*, e entre outras, recebe a denominação genérica de *motorista de furgão ou veículo similar* (BRASIL; MTE, 2002). Nessa classificação, curiosamente, não consta nenhuma referência à jornada de trabalho desses profissionais de transportes.

comunicação, de controle e de repasse de novos procedimentos para as equipes. Em muitos casos, conforme observamos, a nova ordem de serviço é repassada antes do término do procedimento em curso. A comunicação entre essa Central e a equipe de trabalho, especialmente com o motorista, ocorre com maior frequência enquanto o motorista pilota a ambulância.

Verificou-se, também, que as pausas e os intervalos durante o trabalho, apesar da ausência de critérios de horários, acontecem em contextos e circunstâncias variados. As pausas podem acontecer durante o período de permanência do médico e do técnico de enfermagem no hospital para o acompanhamento de exames e internação dos usuários (remoção e transferência) ou enquanto os motoristas aguardam uma nova chamada de trabalho, após retornar à empresa. Já os intervalos para almoço e jantar são geralmente determinados pelos médicos. É uma prática comum o médico custear as despesas das refeições dos motoristas e dos técnicos de enfermagem. Quando isso não acontece, o motorista geralmente faz apenas um lanche no interior da própria ambulância, entre um procedimento e outro, quando regressa à empresa. O intervalo para descanso também não tem horário definido, ficando a critério do coordenador-plantonista.

4.2 O itinerário itinerante de ‘estar motorista’ na REMO-VIDA

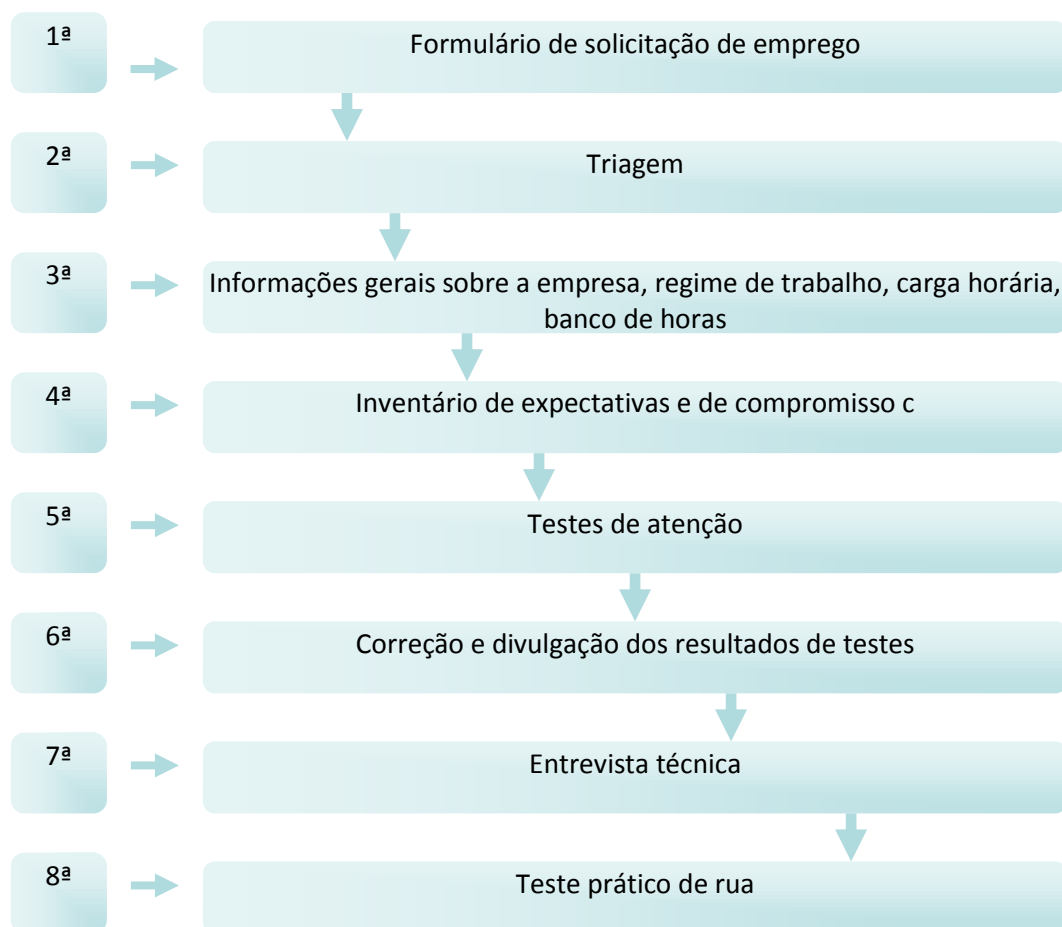
A aparente redundância dos termos, no sub-título acima, sinaliza dois aspectos dessa profissão. O *itinerário* diz respeito ao processo de atração e seleção dos pretendentes ao cargo de motorista, então realizado pelos profissionais (não psicólogos) do Departamento de Pessoal da Empresa. O esquema que será apresentado não é uma cópia repetida das etapas de um processo seletivo, mas resultado de um acompanhamento desse processo. Já o segundo aspecto mostra os circuitos trafegados pelo motorista dentro e fora da empresa. Com isso, pretendemos apresentar um panorama da profissão do motorista de ambulância no contexto específico da REMO-VIDA.

4.2.1 O processo de atração e seleção

O recurso de atração dos candidatos às vagas oferecidas pela empresa é comumente realizado pelos próprios motoristas e/ou pelo preenchimento do

formulário de solicitação de emprego fornecido pela empresa. Desse modo, quando há necessidade de novas contratações, os funcionários do Setor de Pessoal fazem a triagem através dos formulários e, em seguida, convocam, por telefone, os candidatos ao processo seletivo. Os passos desse processo são desenvolvidos em etapas, conforme o esquema abaixo:

Esquema 3- Processo de atração e seleção para motoristas



Após o resultado dos testes (etapa 6), os selecionadores encaminham os candidatos pré-selecionados ao Setor Técnico Operacional para entrevista técnica (coletiva) e teste prático.

Na entrevista coletiva, o gerente daquele setor confere dados da carteira de habilitação, verifica o tempo de experiência registrado na carteira de trabalho, o local de residência e o conteúdo das respostas emitidas nos inventários. Na ocasião, o referido gerente indagou os candidatos a respeito das promessas, emitidas nos inventários, de comprometimento e dedicação ao futuro posto de trabalho.

Após essa etapa, os candidatos aprovados foram conduzidos ao “teste de rua” (prático). Observamos o desempenho prático de três candidatos classificados nessa etapa final da seleção que, apesar de eliminatória, é realizada de forma bastante rápida e objetiva. O gerente convoca o primeiro candidato para iniciar o teste prático. Orienta-o a regular o retrovisor à sua maneira, a testar as marchas, as sinalleiras e o instrui a dirigir normalmente. Observa atentamente o desempenho do candidato no trânsito, indicando o percurso a ser realizado. Realiza esse mesmo procedimento com os outros dois candidatos, que aguardam a sua vez no banco traseiro do veículo. No final do teste prático, os três candidatos foram selecionados.

Ao final do encontro, o selecionador relatou sua larga experiência na área de planejamento e treinamento com motoristas de ambulância. Descreveu, também, uma experiência realizada em outra empresa sobre a redução de acidentes no trânsito. Naquela, formulou a hipótese de que os acidentes no trânsito seriam menos frequentes caso a empresa de transportes considerasse os seguintes requisitos: realização do teste oftalmológico na contratação dos candidatos a cada dois anos; experiência mínima de dois anos em transportes longos (profissionais); idade entre 30 e 45 anos; pertencer ao sexo masculino e com situação conjugal de casado.

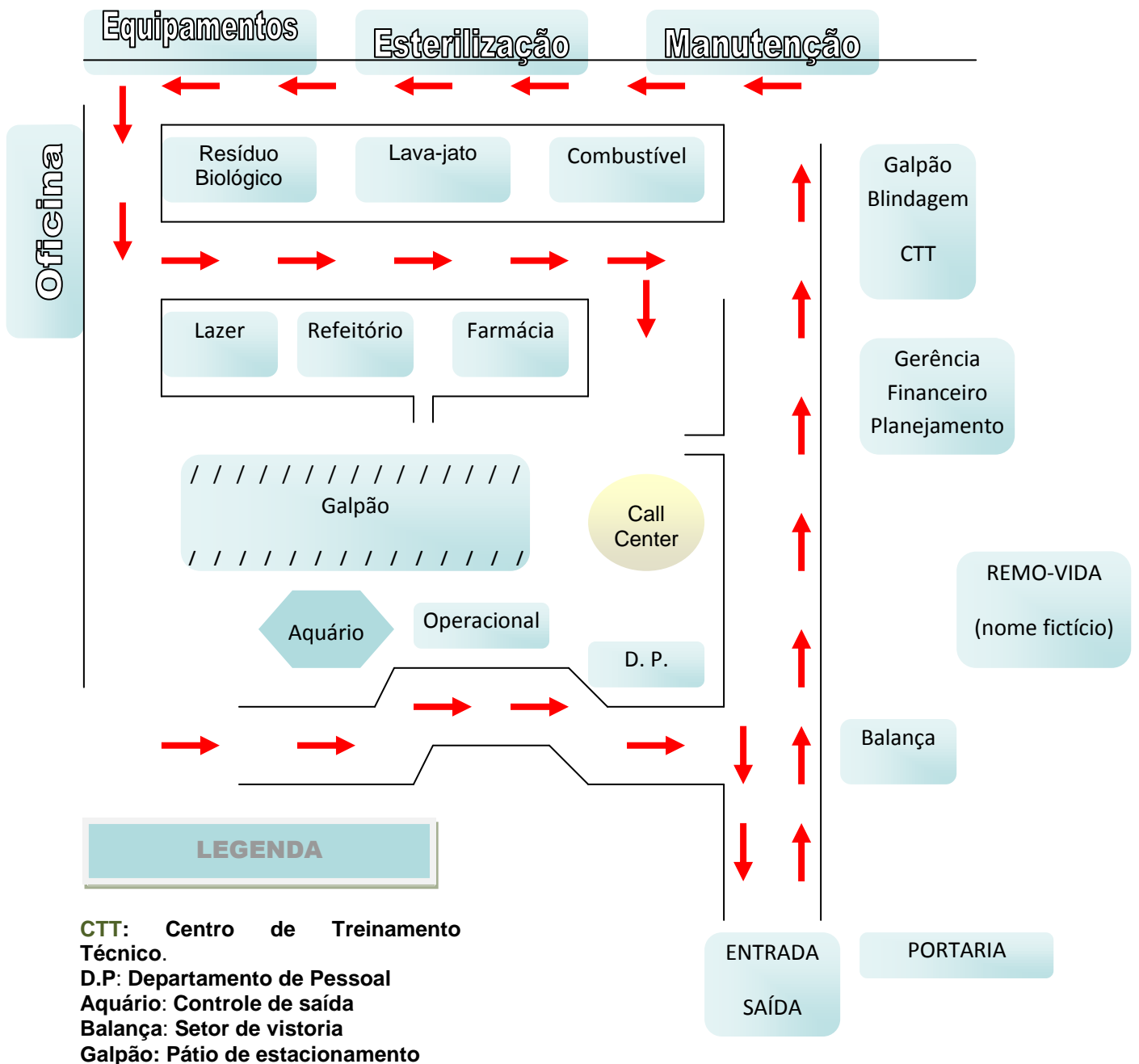
Acompanhar esse processo seletivo nos fez perceber algumas exigências, em termos de habilidades e competências requeridas ao posto de trabalho de motorista, em particular, as etapas 7 e 8, que evidenciam, em maior grau, a relação entre conhecimento e experiência esperados do postulante à vaga de motorista. Demonstram, também, a dificuldade do selecionador na avaliação dos critérios de exigências dos candidatos, uma vez que se depara com uma série de problemas da empresa, sobretudo relacionados aos baixos salários e aos atrasos dos pagamentos, ausência de salários indiretos e de incentivos sociais de produtividade e qualidade. Além disso, não são feitos avaliação e acompanhamento periódico do trabalho desses profissionais, tornando-se inviável qualquer *feedback* para a atração, a seleção, o treinamento e a avaliação do desempenho dos trabalhadores, como também modificação positiva no sistema de trabalho.

4.2.2 Os circuitos da prescrição do trabalho dos motoristas

Para conhecer mais de perto esse tipo de trabalho itinerante, foi necessário capturar dados e informações a respeito da dimensão prescrita da organização de

trabalho. Mais uma vez, os contatos e as visitas foram fundamentais para compreender o deslocamento realizado pelos motoristas e reproduzi-lo em esquema. Como em toda esquematização, corremos o risco de simplificar o espaço cartografado. Nesse caso específico, o risco assumido foi o de reduzir a arquitetura do local, devido à grande extensão física e arquitetônica. Por essa razão, indicamos os pontos-chave por onde circulam os motoristas em atividade de trabalho, conforme ilustra o esquema abaixo.

Esquema 4 - Demarcação dos trajetos operados pelos motoristas



Ao chegar à empresa, o motorista se apresenta ao coordenador do *Call Center*, recebe o número do veículo com o qual trabalhará durante a jornada de trabalho e dirige-se ao Setor Operacional, identificando-se pelo número de matrícula e do veículo (então recebido pelo *Call Center*) para recebimento do Boletim Diário de Transporte (BDT)⁵⁴. É nesse formulário onde são feitas anotações sobre a kilometragem do veículo, o horário de saída da empresa, hora de chegada ao hospital para remoção ou transferência do usuário, período de espera e hora de saída do traslado em direção ao hospital de destino.

O motorista caminha em direção ao galpão (área de estacionamento) para o encontro da ambulância designada. Nesse mesmo local, faz a verificação do estado do veículo, observando o nível da água, do óleo hidráulico, do motor e do freio. Testa a sirene, o giroscópio e as luzes, além de conferir se o jogo de ferramentas (macaco, estepe, chave de rodas) está completo. Por último, examina a parte externa da ambulância, checando a existência ou não de avaria, como arranhões, amassados, a fim de evitar multas aplicadas pela empresa, por danos causados ao veículo. Quando detecta alguma irregularidade em um desses quesitos, anota no verso do BDT e apresenta na saída ao profissional responsável pela vistoria da ambulância no setor conhecido como Balança, conforme indicado no esquema.

Aguarda no galpão o anúncio pelo supervisor plantonista do primeiro procedimento do dia. Nesse momento, toma conhecimento dos colegas (médico e técnico de enfermagem) que com ele comporá a equipe de UTI móvel. É dado o início da jornada no trânsito, melhor dizendo, primeiro procedimento. O trajeto de saída da REMO-VIDA obedece à sequência desenhada no esquema. Ou seja, o motorista faz parada obrigatória em dois pontos estratégicos de controle e verificação. No setor *Aquário*, recebe um *check list* dos materiais e equipamentos conduzidos na ambulância e informa ao encarregado desse setor a kilometragem do veículo. Segue o fluxo que leva à saída da empresa, mas antes da chegada ao pódio, quer dizer, ao portão principal de entrada e saída de veículos, realiza outra parada no setor de vistoria (Balança). O fiscal responsável por esse serviço confere o *check list* entregue no *Aquário*. Uma vez detectado algum tipo de avaria na parte externa da ambulância, o motorista pede a esse fiscal a confirmação do dano e que o faça por escrito no verso do BDP.

⁵⁴ Não recebemos autorização da empresa pesquisa para anexá-lo ao texto dessa tese.

4.2.3 “A vida como ela é”: idas e vindas de uma equipe em UTI móvel

A fase preparatória que antecede a saída da equipe para o atendimento móvel, como acabamos de apresentar, explicita um conjunto de prescrições visivelmente complexo, passível de variabilidades (o que é inerente à vida, ao humano) a serem enfrentadas pelo motorista em suas andanças pelas ruas e avenidas. Consideramos a *contrainte* trânsito uma das principais dificuldades observadas na atividade do motorista. Atrelada a essa dificuldade, sobressalta-se a pressão do tempo, outra exigência inevitável ao motorista no enfrentamento dos percursos mal conservados do mapa urbano da cidade.

A dupla (in)constante - trânsito e tempo - forma uma parceria imbatível nessa atividade de pilotagem urbana, que exige do motorista uma série de competências quanto à *tomada de iniciativa* e de decisão para a escolha dos itinerários (ZARIFIAN, 2003). Diante disso, o motorista faz uso de sua engenhosidade, astúcia e agilidade para encontrar o caminho mais curto que garanta uma economia de tempo e de si, frente aos trajetos escolhidos para remover ou transferir usuários de um hospital a outro (DEJOURS, 2005).

Na gestação de uma relação de serviço, cujo destinatário é o usuário em atendimento⁵⁵ móvel, o motorista convive diretamente com eventos inesperados que desestabilizam o funcionamento habitual da rotina de trabalho (ZARIFIAN, 2001a; 2003). Todavia, os eventos emanados pelo trânsito nessa atividade, segundo observamos, são quase sempre inabituais. Significa dizer que, no concreto do trabalho, o motorista faz diferentes usos do *corpo-si* (diria: *faz corpo*) para gerir as arbitrariedades encontradas nas vias públicas em diferentes localidades. Fazemos referência à falta de cooperação de outros motoristas no trânsito, condições das vias de acesso aos hospitais, engarrafamentos, inexistência de leis que garantam a livre circulação pelas ruas, veículos inadequados e sem conforto para os usuários, sobretudo em casos de remoção de criança em incubadora ou de usuários com fraturas, escoriações.

Somados a esses aspectos das condições de trabalho dos motoristas, encontramos outros, não menos importantes, provenientes da organização de

⁵⁵ Razão principal do termo usuário ao invés de paciente.

trabalho, relacionados à divisão e à distribuição das tarefas, à comunicação das ordens de serviço e à relação salarial.

O quadro, abaixo, resultante de observações e de conversas mantidas na atividade desses profissionais, sintetiza as principais situações características do ato de trabalhar em ambulância.

Quadro 4 Situações características do trabalho de motoristas de ambulâncias

Situações
Falta de clareza e problemas de comunicação na distribuição e orientação dos procedimentos realizados pela Central de Atendimento.
Estado de má conservação e de desconforto das ambulâncias.
Conflitos ocasionados na divisão de tarefas com o técnico de enfermagem.
Exposição e risco de contrair doenças no contato com o usuário.
Insuficiência salarial e atrasos constantes de pagamento.
Indeterminação do horário de almoço e jantar.
Condições temporais decorrentes da pilotagem em casos de urgência e emergência.
Multas por excesso da velocidade máxima permitida (80km) e ultrapassagem em sinal fechado.
Obstáculos enfrentados em decorrência do trânsito: engarrafamentos, semáforos, barulhos provocados pela sirene e buzinas de outros veículos, buracos, quebra-molas, fiscalização eletrônica.
Pilotar de acordo com o estado de saúde do usuário.

De acordo com o quadro acima, que retrata as situações características da atividade de trabalho dos motoristas de ambulância, percebemos que grande parte das situações são emanadas *no* e *pelo* trânsito. Afinal, pilotar uma ambulância sob condições precárias, em modo degradado, como já pontuamos, consiste mais do que enfrentar as agruras do trânsito, mas, acima de tudo, exige que o motorista seja normativo, crie novas normas pertinentes (CANGUILHEM,1995) e faça tentativas incessantes de renormatizações (SCHWARTZ, 2001a; 2007b).

O vaivém constante das jornadas de 12 e 24 horas percorridas pelas ruas, removendo pessoas vivas, entrando e saindo de hospitais, auxiliando o técnico de enfermagem na subida e descida do usuário com a maca, quando, de fato, nem é considerada uma atribuição prescrita do seu trabalho, expondo-se a riscos de contrair doenças, decidindo o momento em que deve ultrapassar o limite de velocidade ou passar no sinal fechado (mesmo sob a ameaça de multas) para

garantir o traslado do paciente, denota um modo de gestão de *usos de si* complicado. Além disso, ele precisa gerir os furos de comunicação vazados pelo *Call Center*, como por exemplo, alteração da rota de destino dos procedimentos em meio ao trânsito, emitido por rádio pelos atendentes. Sob esse aspecto, observamos vários casos em que o motorista é solicitado a fazer o desvio do percurso em andamento para outro hospital ou retornar à empresa a fim de repor equipamentos e/ou materiais de uso obrigatório às necessidades do usuário, então percebidas pelo *Call Center* ou setor de enfermagem após a saída da equipe.

Junto com essas situações problemáticas de trabalho, acrescentam-se outras que interferem no trabalhar, como a insuficiência do salário e o atraso no pagamento e no repasse dos vales-transportes, substituição do pagamento de trabalho extra pelo banco de horas, adicional de trabalho noturno não pago, retirada da gratificação de insalubridade, ausência de avaliação médica periódica e de treinamento.

Frente a esse conjunto de situações concretas de trabalho, movidas por normas antecedentes e *infidelidades* do meio, torna-se impraticável “executar” o prescrito da tarefa. É preciso que o motorista fabrique um novo *uso de si por si e por outrem*, que mobilize o seu *corpo-si* por inteiro, assim como outras *entidades coletivas relativamente pertinentes* e exercite o uso da inteligência da prática encarnada no corpo (passando pela validação coletiva, transformando-se em *sabedoria da prática*) para chegar a modos operatórios que deem conta dessas situações de trabalho, considerando, sobretudo, a gestão da dinâmica entre as exigências de produtividade e qualidade com saúde e segurança.

Apesar das condições de trabalho rotinizadas⁵⁶, conforme expusemos acima, os motoristas reinventam maneiras de lidar com as regras e os objetivos fixados pela empresa (trabalho prescrito), frente às *constraints* e às variabilidades apresentadas no curso do trabalho. Desse modo, eles antecipam duplamente a sua atividade. De um lado, acumulam saberes que são transmitidos de maneira linear, sequencial, didática (polo I do DD3P) pela empresa, com o objetivo de “produzir normas de maneira antecedente” (SCHWARTZ, 2007b). De outro, utilizam saberes investidos

⁵⁶ Segundo Fluery (1980), a *rotinização* (à diferença da *racionalização* taylorista) consiste num fenômeno paradoxal em que as empresas não estão preocupadas diretamente com o aumento da produtividade, mesmo quando dizem adotar (de modo insuficiente) os “princípios da administração científica” instituídos por Taylor. Ao contrário disso, não fazem análise prévia do trabalho com vistas a ganhos de produtividade, preferem manter um índice aceitável de rotatividade que assegure o controle social da empresa, evitando, assim, o aparecimento de conflitos.

na atividade (polo II), resultado do face a face com as situações reais de trabalho, imprescindíveis para a construção da experiência de cada trabalhador (CUNHA, 2005). Essa antecipação é realizada, por exemplo, durante o tempo gasto na remoção de um hospital para outro, que difere segundo o estado de saúde de cada usuário.

O confronto entre os saberes do conceito e da experiência desencadeia uma tensão, um desconforto, um espaço permanente de debates de normas e valores. É esse debate produzido na atividade dos motoristas de ambulância que objetivamos colocar em análise na segunda parte deste capítulo.

4.3 Os usos do *corpo-si* em movimento

Neste item, analisamos as enunciações dos diálogos produzidos pelos motoristas a respeito de sua atividade de trabalho. Adotamos, como princípio norteador de análise, a produção dos saberes operados pelos debates de normas e valores gerados *na* e *pela* atividade de trabalho desses. Com essa finalidade, buscamos inspiração nos materiais da concepção dialógica da linguagem (BAKHTIN, 1997), particularmente atraídos pela ideia do funcionamento da linguagem como um dispositivo revelador da complexidade do trabalho.

4.3.1 O movimento do fluxo de aceleração

A atividade de pilotagem em ambulância requer da parte do motorista atenção constante no espaço altamente competitivo do trânsito. Para garantir rapidez no traslado de usuários de um hospital para outro, o motorista vive o drama entre aumentar o fluxo de velocidade e, assim, garantir um tempo menor de permanência do usuário na ambulância, e não ultrapassar a velocidade máxima permitida, para evitar multas. O conflito se acelera, assim como o desejo de acelerar o veículo, em casos em que o usuário apresenta riscos de vida ou agravamento do estado de saúde.

O enunciado verbalizado, abaixo, por um motorista sobre a situação de trabalho vivida no trânsito fornece os primeiros elementos dessa conturbada relação.

É uma coisa de louco, não é, cara? O trânsito aqui... a gente sabe que o trânsito de hoje em dia é um caos, tanto no Rio como no de São Paulo é um caos. A gente... você sabe que a sirene, código 18, não é prá você voar, é prá você abrir caminho, mas às vezes a gente foge dessa regra, a gente tem

que voar mesmo, senão o paciente morre. A gente corre o risco de ter uma multa aí, tudo, mas a gente tá olhando ele. Só quem vive o momento ali é que pode fazer a análise rápida, entendeu? Tá morrendo! Vambora! pisa fundo! Tu tem que andar mermo e acabou, senão você perde uma vida (M1. 46 anos).

Nessa fala, o motorista avalia as condições de trânsito da cidade e, ao mesmo tempo, esclarece a função do código 18, isto é, a norma que permite o acionamento da sirene da ambulância em casos de atendimento de urgência ou emergência⁵⁷. No entanto, essa norma varia de acordo com as situações concretas emanadas pelo trânsito. Observamos, durante a investigação, algumas situações típicas de engarrafamentos em ruas de grande movimentação de veículos, onde o motorista liga a sirene, mesmo quando o quadro de saúde do usuário não é considerado de maior gravidade. Esse desvio de norma, à medida que aponta uma discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, pode representar uma economia do tempo de permanência do usuário em atendimento, ainda que gere um maior desgaste do motorista.

Contudo, essa “análise rápida” a que se refere o motorista sinaliza para uma série de engajamentos do corpo no momento das tomadas de decisões instantâneas na pilotagem em ambulância. Para isso, o motorista mobiliza atenção, rapidez de pensamento, intuição, memória e inteligência. Enfim, mobiliza o corpo biológico, psíquico, cultural, histórico, ou seja, o seu *corpo-si* (SCHWARTZ, 2000a, 2007a).

Em se tratando de uma situação de “urgência”, os motoristas imprimem velocidade acima da capacidade permitida pela norma de trânsito. O uso das expressões linguageiras “pisa fundo”, “voa” pode ser traduzido pelo aumento da aceleração não só do veículo como de si mesmo. À medida que busca cumprir a norma estabelecida pelo código 18 - acionar a sirene para chamar a atenção dos outros motoristas e facilitar a passagem, contanto que não ultrapasse a velocidade permitida - o motorista mobiliza o corpo com a mesma intensidade do veículo. Ele se engaja de corpo inteiro na atividade; *faz corpo* com a ambulância, enquanto dribla outros veículos, dobra em curvas e ultrapassa os limites de velocidade permitidos no trânsito. Vive, assim, uma espécie de drama incontornável do trabalho humano frente aos limites e aos equívocos da prescrição e das infidelidades do meio (CANGUILHEM, 1995; CLOT, 2006).

⁵⁷ O termo urgência, frequentemente utilizado pelos motoristas, demonstra situação de risco de vida do usuário, contrariando o sentido indicado do termo emergência (conforme dito na nota 7). Para evitar confusões, passaremos a utilizar o vocábulo “urgência” com aspas.

Esse momento, que caracteriza a ação instantânea do motorista, não acontece no vazio de normas. Não se trata de uma ficção, mas de uma aventura arriscada, que transgride leis e regras, justificada pelo salvamento de uma vida, cujo valor não tem preço nem medida. Como um anjo da guarda, voa para salvar vidas. Cabe aqui indagar em que medida se pode detectar também operando um sistema defensivo de virilidade nesse “pisa fundo”, ou “botar em cima”, “partir pra cima deles”.

No relato seguinte, o mesmo motorista indica a importância do conhecimento sobre a geografia da cidade. Vejamos o que ele enuncia:

O paciente tá grave e vambora, pisa, tem que andar e você tem que conhecer o trânsito, se você não conhecer o trânsito ou a cidade que você tá trabalhando, você vai ficar perdido, ficar com sirene ligada entrando em rua que não tem nada a ver. A coisa mais importante que existe é você conhecer a cidade onde você vai trabalhar, porque, se não, tá frito. Adianta chegar aqui, pegar lá uma empresa de emergência em Brasília e pô! Chegar lá e ficar boiando? Ficar uns 4 meses só prá aprender as ruas da cidade. Tem que saber atalho, fugir do trânsito louco. Quando não tem jeito, né amigo? É aquilo, botar em cima e pedir passagem. Partir prá cima deles, às vezes quebra um, dois retrovisores, aí dos outro aí.

Nesse diálogo, é enfatizado o valor atribuído aos saberes conceituais e da experiência operados na atividade do motorista, respectivamente direcionados aos polos I e II do DD3P. Fazer a leitura da geografia da cidade, conhecer ruas, avenidas, fluxos e horários de maior movimentação de veículos é imprescindível ao trabalho desses profissionais. Em nossas conversas e observações com eles, verificamos que a empresa não oferece Treinamento de Guia Mapográfico⁵⁸, ao contrário do que acontece em outra empresa da cidade. Durante o período de nossa permanência na REMO-VIDA, foi instalado no *Call Center* o GPS⁵⁹, cuja finalidade consiste na localização e no controle dos veículos em diferentes pontos da cidade. A fala de um motorista é esclarecedora quanto à implantação dessa nova tecnologia:

Tem um sistema que não sei te dizer o nome. A empresa tem um sistema, tem um convênio, né? Que você quando não sabe a rua, a menina lá no Call Center entra no sistema e o sistema já manda tipo um mapa e os pontos de referência. Oh! Fica perto do shopping tal, ou da igreja tal, do colégio tal. Então já sai tudo explicativo. É que a pessoa não quer ter esse trabalho [...] Eu acho que a empresa não divulga isso a certos motoristas. A empresa tem que chegar e divulgar. Oh! Isso aqui, se vocês precisarem tá em mão, vocês têm que pedir o nome da rua. M3, 56 anos).

⁵⁸ Trata-se da apresentação do mapa de ruas da cidade e dos principais trajetos de grande circulação no trânsito (Informação verbal do Encarregado Operacional de outra empresa de ambulância da cidade).

⁵⁹ Trata-se de um Sistema de Posicionamento Global, popularmente conhecido pela sigla GPS, acrônimo do inglês *Global Positioning System*, um sistema de satélite americano usado para determinar a posição de um receptor na superfície da terra ou em órbita (WIKIPÉDIA).

Nesse trecho de conversa, percebe-se, claramente, que não há divulgação desse serviço de informação, supostamente oferecido pelo *Call Center* aos motoristas que necessitam de orientação sobre trajetos desconhecidos, sobretudo os novatos, que não conhecem suficientemente o mapa da cidade. Percebemos, aí, uma relação conflitiva com quem opera o *Call Center*. Em um momento, designa a operadora por “menina”, quem sabe aquela que fica em casa e não na rua, destacando-se aí o funcionamento de relações de gênero. Em outro, ao mesmo tempo em que a critica, parece protegê-la, não denunciá-la, fazendo uso de um vocábulo que assume uma certa neutralidade de gênero, embora mantido o feminino: “a pessoa não quer ter esse trabalho”.

Destacamos, ainda, dois outros aspectos dessa situação: o primeiro coloca em risco a vida da equipe de trabalho, em áreas da cidade onde a presença de riscos é constante; segundo, demanda uma quantidade maior de tempo do veículo em circulação no trânsito, inflacionando o desgaste e a tensão do motorista, bem como o aumento do consumo de combustível e redução do tempo de vida útil do veículo.

Diante dessa ausência de divulgação do serviço e sua sub-utilização, os motoristas constroem e reconstroem seus próprios mapas cognitivos, sedimentando na memória os nomes de bairros, ruas, buracos, quebra-molas, pardais e fluxos de maior movimentação do trânsito. Além desses aspectos, elaboram o mapeamento das áreas consideradas com maiores índices de violência, sobretudo à noite, quando a situação é de maior exposição aos assaltos para os motoristas com escalas de 24X48.

4.3.2 Configurações móveis relativamente pertinentes - CMRP

Temos destacado, desde o início deste capítulo, a presença da Central de Atendimento – *Call Center* - como local de distribuição, comunicação e controle do trabalho dos motoristas. Por se tratar de uma unidade estratégica para a empresa, já que mantém contato direto com os clientes, com a divisão das equipes móveis de trabalho, formada por motoristas e técnicos de enfermagem (Unidade de Suporte Básico) e motoristas, técnicos de enfermagem e médicos (UTI móvel), essa unidade apresenta um elevado nível de complexidade. Afinal, é com ela que o motorista mantém comunicação, via rádio, enquanto exerce sua atividade em trânsito.

Considerando que as equipes de trabalho de UTIs móveis são modificadas a cada jornada, acrescido ao fato de flutuarem em diferentes espaços geográficos da cidade, não é fácil entender o modo de formação desse coletivo móvel de trabalho. Ao longo das observações, evidenciamos formas variadas de encontro entre motoristas. Dentro da empresa, os encontros acontecem, com maior frequência, no galpão de estacionamento dos veículos (ver esquema 4), sobretudo em momentos que antecedem o início da chamada de trabalho. Em outras ocasiões, esse encontro acontece de forma casual, isto é, quando retornam à empresa após um procedimento realizado. Fora da empresa (no entorno dos hospitais), os motoristas também se encontram casualmente, enquanto aguardam o médico e o técnico de enfermagem finalizarem os procedimentos de remoção ou de transferência dos usuários em atendimento.

Nesses encontros eventuais, eles conversam sobre temas variados: futebol, condições climáticas, atraso de pagamento do salário, relação com médicos e técnicos de enfermagem, quantidade de procedimentos realizados, condições dos veículos, entre outros.

Observamos que a pertinência mantida nesse coletivo móvel varia a cada encontro. Contudo, preserva um núcleo de relativa pertinência, em função das questões vinculadas ao trabalho. Consideremos, por exemplo, os problemas decorridos na comunicação entre o *Call Center* e o trabalho da equipe de UTI móvel – relacionados, principalmente, à confirmação de dados sobre o itinerário, o usuário, o tempo de permanência de cada procedimento e de nova solicitação de atendimento – que se passam no dia de trabalho.

Destacamos, aqui, dois casos de cancelamento de remoção de procedimentos em curso. O primeiro, comunicando a falta de materiais hospitalares na ambulância e solicitando o retorno imediato da equipe à empresa. O segundo, decorrido pela substituição do procedimento, o que exigiu do motorista uma reelaboração do trajeto, uma vez que o novo local de destino era o oposto do que tinha sido determinado no primeiro. Em ambos os casos, o motorista precisou refazer os itinerários por causa dos equívocos motivados por essas alterações comunicadas pelo *Call Center*.

A comunicação, o atraso salarial e a avaliação do trabalho feita pelos motoristas sobre a empresa podem se configurar relativamente pertinentes ao

coletivo desses profissionais, posto que eles colocam em discussão valores como justiça, saúde, segurança e solidariedade.

Nos diálogos a seguir, enfatiza-se a relação entre direitos e deveres do motorista e da empresa, quanto às exigências de trabalho desta última em relação ao primeiro. Trata-se de fragmentos de conversas entre dois motoristas. Ressalte-se que havia sido planejada a participação de um segundo outro motorista. Vejamos o que eles falam:

Tem que mudar em nosso país é a cultura, a maneira com que eles fazem assim, o acesso a um tipo de empresa. Você chega numa empresa tem um rigor de tanta coisa, mas olha, se fizer isso, não sei o quê, se tiver multa, se você não verificar a máquina... mas ele não se compromete ali de ser leal com o funcionário. Aí você não pode relatar [referindo-se ao pesquisador.] Tinha que fazer um trabalho na empresa assim, porque o grupo, ele é unido, é legal, mas o... nós somos assim... desmerecido aqui na nossa função, entendeu? Nosso profissionalismo. Muito mal reconhecido, mal remunerado (M4, 44 anos).

É uma categoria que não tem valor, entendeu? O pessoal não valoriza (M2, 43 anos)

Eu tenho pudor, eu sei que é que eu faço na rua. Eu sei como tirei minha habilitação, sei como é que eu faço meus procedimentos com as pessoas, sei que eu atuo em grupo, entendeu? (M4, 44 anos).

Ao longo das falas, os motoristas demonstram sentimento de injustiça por parte da empresa em relação à sua profissão. Os sujeitos se movem, na conversa, de acordo com o que se trata. O empresário criticado aparece referido tanto como um *e/le* descomprometido com a lealdade, quanto através de um coletivo impessoal, como um “pessoal” que “não valoriza” (os motoristas). As autoridades são referidas no plural (*eles*). Verifica-se também uma preocupação com a pertinência e a relevância do coletivo profissional para o serviço: “Sei que eu atuo em grupo, entendeu?”. Ora assinalado como *o grupo*, ora como *nós*, ora assumindo como *eu* o seu protagonismo. Notamos, ainda, que o valor lealdade é colocado em discussão pelo primeiro motorista, no momento em que faz a avaliação do próprio trabalho, ao mesmo tempo em que responsabiliza a empresa pelos baixos salários. Ao chamar a empresa de *desleal*, o motorista afirma para o pesquisador e se protege, ao mesmo tempo, quando enuncia: “aí você não pode relatar”. Cabe ressaltar que esse motorista não conhecia o nosso trabalho de pesquisa naquela empresa e que sua participação na conversa aconteceu de modo casual.

4.3.3 Os saberes em uso na gestão do trabalho e suas dramáticas de si por si e por outrem

O uso de *si por si e por outrem* é claramente evidenciado na atividade dos motoristas, especialmente quando eles vivenciam o conflito gerado pela proibição das leis de trânsito para não avançar o sinal vermelho nem ultrapassar a velocidade permitida em trechos onde há fiscalização eletrônica ou a presença de pardais. Essa *contrainte* instaurada no trabalho em trânsito dos motoristas exige a avaliação do estado de saúde do usuário – realizada pelo saber médico e pelos saberes da experiência (dos motoristas) – permite classificar os riscos e as complicações durante o traslado entre um hospital e outro. Em termos mais simples, são definidas as situações de urgência e de emergência, bem como a forma como o motorista deve pilotar.

Vejamos o que expressa um motorista (assumido como coletivo, um *nós*) sobre essa norma de trânsito:

O que nós pensamos é o seguinte: que realmente tem que fazer isso aí, né! Avançar o sinal. Tudo com atenção, é claro! Ninguém vai avançar o sinal sem... vai avançar o sinal, vem correndo, quando chega no sinal, o sinal tá vermelho! Agora você é... vai parando, diminuindo, vai na primeira, na segunda, vai freando e vai passando. Só que agora nós num tamo podendo mais fazer isso, porque tão multando direto a ambulância (M2, 43 anos).

Essa fala enuncia um componente importante da atividade do motorista: a desregulamentação da prioridade do transporte de ambulância no trânsito. Diante disso, os motoristas se veem pressionados a cumprir o que determina a norma de trânsito. Todavia, deparam-se com situações de trabalho singulares, sobretudo em atendimento considerado de “urgência”. Nessa eventualidade, o motorista faz a gestão do seu trabalho à medida que toma iniciativas e assume responsabilidades que escapam aos procedimentos pré-fixados à sua tarefa.

Esse modo de trabalhar-gerir sob tensão se esclarece em outros fragmentos de conversas. Vejamos o que nos fala esse motorista:

A gente corre porque é necessário, tem hora marcada o paciente fazer exame, entendeu? O paciente tá sentindo dor, mas agora tá cheio de pardal aí no trânsito, aí a gente tem que ver também o nosso lado, entendeu? Pô! A gente tá com paciente grave, aí lá na frente tem o sinal que fotografa, se a gente avançar, a gente vai pagar multa. Vai ser multado, vai pagar multa, aí não tem ninguém que dá apoio prá gente prá recorrer, entendeu? A gente tem que ver o que vai acontecer, entendeu? O desconto é certo. Aí depois a gente vai ver o que vai acontecer, estressa a gente, entendeu? Eu acho que o Detran tinha que ver isso aí. A ambulância não pode padecer pelo mundo assim não. Porque poxa! Teve uma vez que eu fui com um paciente que tava mal, foi fazer um exame no Salgado Filho. Aí pôrra! Não tava legal. Aí nós fomos... aí ele piorou dentro da ambulância, aí eu tô, fui obrigado a passar pelos pardal, mas só que eu sei que eu tenho que pagar. Chegou na hora do pardal eu tive

que realmente passar bem devagarzinho mesmo, porque ia vim a multa e aí eu ia receber o quê no final do mês? Nada.

Eu já pedi pro pessoal fazer reunião a esse respeito, entendeu? Mais é aquilo, o DETRAN, ele não quer saber, vai multar, entendeu? Agora ... e a a gente vai ser descontado. A única coisa que eu sei é isso aí. Ninguém fala prá gente; não você escolhe fazer a emergência se tiver que avançar sinal avança. A gente não vai avançar o sinal prá bater, né? A gente vai avançar o sinal prá chegar a socorrer a vítima mais rápido, entendeu? Fazer o exame, se ela tá com dor. Teve uma vez que eu peguei uma grávida, fazer uma transferência, uma grávida, mas se eu demoro mais um pouquinho a criança ia nascer no carro, se eu demoro mais um pouquinho a criança... ainda bem que por onde eu passei não tinha muito pardal, se tivesse muito pardal eu ia ser obrigado a cumprir o que o DETRAN pede: não avançar, não exceder a velocidade acima, a criança ia nascer dentro da ambulância, da ambulância é... poderia ter algumas sequelas: sim ou não, não sei, né? Aí então, quer dizer, acho que ambulância tem que ser priorizado, entendeu? Tem que ser priorizado... prá avançar o sinal. Prá quem é profissional não vai avançar em alta velocidade, vai diminuir a velocidade, vai chegando a velocidade compatível, vai olhar pros lado com a sirene ligada, o giroscópio ligado e vai passar devagar. Não pode ficar ali parado, né? Botaram um ali, botaram um pardal ali no sinal um pardal que fotografa com câmera perto do Hospital Salgado Filho. Olha só! Perto do Hospital Salgado Filho e tem mais: fica no amarelo e rapidinho fica no vermelho e você é até obrigado a dar uma freada (M2, 43 anos).

Esse relato revela, claramente, os conflitos desencadeados pelas multas contraídas no trânsito, entre os motoristas e a administração da empresa. Observou-se, durante várias conversas, o desapontamento dos motoristas em relação à falta de transparência da empresa sobre os recursos impetrados ao DETRAN para dispensa das multas.

Nesse sentido, a ausência de prioridade da ambulância no trânsito constitui uma *contrainte* na atividade dos motoristas, com a qual eles devem arbitrar escolhas, fazer *usos de si por si*, contrariados pela ameaça constante de multas. Tal situação coloca em debate os *usos* que faz *de si por* outros, em eventos imprevistos. Como bem relatou o motorista, “a criança ia nascer dentro da ambulância”... poderia ter algumas sequelas: sim ou não, não sei”.

Esse exemplo é ilustrativo das escolhas que o motorista precisou fazer na gestão do trabalho, movido por valores da ordem do viver, consentido somente aos humanos. Ele é casado, tem filhos, viveu a emoção de ser pai. Logo, tende a agir com hombridade, amparando-se em valores nobres, imensuráveis, como a solidariedade, a vida e a saúde (SCHWARTZ, 2007a).

Essa gestão dos *usos de si* se infiltra na história singular do motorista. Por um lado, produzindo debates com ele mesmo, em uma espécie de economia ou racionalidade do corpo; por outro, esse mesmo debate coloca em jogo os valores da ordem do bem comum (SCHWARTZ, 2007a).

Com efeito, avançar o sinal vermelho, em prol de socorrer uma pessoa em estado grave, passa a ser justificado pelo motorista, porque ele acredita nesses valores que entram em jogo na atividade.

Chama-nos, igualmente, a atenção outro fragmento de conversa na qual aparece esse debate de valores:

Olha! Existe casos que não compensa nem você ligar a sirene, tá! Porque o paciente às vezes tá deitado numa maca, sabe que tá entre a vida e a morte, ouve a sirene, eu acho aquilo ali um sinal... ah! Tenho certeza, nunca passei por isso, mais eu acho que a pessoa que tá ali, ainda mais se a pessoa tiver consciente, né? Sirene ligada com ... acho que a primeira coisa que a pessoa deve pensar é na família e depois se vai conseguir chegar vivo no local (M3, 56 anos).

Notamos, no enunciado acima, assim como no anterior, que são colocados em discussão valores de grande nobreza. Porém, neste último, observamos um modo diferente de lidar com o usuário em situação de urgência. Aparentemente, o motorista teria descumprido a norma prescrita referente ao código 18, quando não aciona a sirene. Na verdade, ao fazer esse desvio, o motorista busca renormatizar as normas que antecedem a condução do trabalho nesses casos. Vale lembrar que esse processo de transformação de normas antecedentes em tentativas de renormatização não ocorre de forma linear, mas como resultado de uma tensão provocada entre dois polos que se atravessam, tornando possível o acontecer da atividade (SCHWARTZ, 2007b).

No primeiro, os valores são demarcados pelos objetivos de produtividade esperados pela empresa, em termos de cumprimento dos contratos com clientes, por exemplo. No segundo, os valores são compartilhados em um viver junto e não podem ser medidos ou demarcados. Então, como mensurar o valor de uma vida? Como não avançar o sinal quando o usuário corre risco de vida?

Sobre essas questões, destacamos os seguintes enunciados:

“a criança ia **nascer** dentro da ambulância” (M1, 43 anos).

Só quem vive o momento ali é que pode fazer a análise rápida, entendeu? Tá morrendo! Vambora! pisa fundo! Tu tem que andar mermo e acabou, senão você perde uma **vida** (M1. 46 anos).

É, portanto, nessas dramáticas dos *usos de si* ou dos debates de valores que os motoristas fazem a gestão da atividade, defrontando-se com variabilidades e incertezas desse meio *infidel* de trabalho em trânsito. Nesse modo de gerir a atividade, os motoristas mobilizam atenção, percepção, memória e inteligência.

Na tentativa de salvar vidas, o corpo é potencializado pela energia dos afectos mediante a velocidade de pensamento que impulsiona o motorista a gerir

situações de trânsito, especialmente nos semáforos, onde corre um duplo risco: o de acidentes e o das multas.

4.4 - Os sentidos do corpo em movimento

O que pode um corpo?
Espinosa

Partimos dessa célebre indagação de Espinosa como ponto de ancoragem da nossa análise neste último item. Cabe explorar a riqueza contida nessa pergunta, recheá-la com outros sentidos. Enfim, produzir um diálogo com esse corpo pensante e indivisível do cérebro. Sendo assim, o que separa o corpo de suas múltiplas potencialidades? Como o corpo se engaja na atividade dos motoristas? Onde está a antecipação dessa atividade? Onde o cérebro aparece, que não representa apenas a realidade?

É sobre esse conjunto de questões que ousamos atravessar as fronteiras que separam o corpo da alma, do pensamento, da inteligência, da cognição e do afecto, no qual almejamos trazer para reflexão a ideia de um corpo próprio, um *corpo-si*.

Para a leitura do corpo na atividade de trabalho dos motoristas de ambulância, pusemo-nos a um desafio, uma ambição, a de compreendê-lo (parcialmente) sob os seus variados modos de manifestações, a saber: deslocamentos, sons, gestos, falas, direção do olhar.

A sequência de diálogos que será apresentada tem um ingrediente diferente dos outros, então citados neste capítulo. Trata-se do recorte de uma conversa em que falávamos sobre o *fazer corpo* com o veículo, ocasião em que outro motorista se aproxima e entra na conversa. Vejamos o que se segue:

O corpo fica viciado, né? Numa emergência você faz uma porção de caretece no volante, porque teu corpo vai junto. Você pega uma mania. Cada motorista pega uma mania, entendeu? Tem motorista que usa uma mão só prá dirigir. Isso aí são manias que a pessoa pega, fica viciado. É aquele negócio, você dirige conforme você se sente melhor, se acomoda conforme se sente melhor, uns deita o banco, outros não deita, outros pega (M1. 46 anos).

Tem uns que passa a marcha (M4.46 anos)

Tem uns que fica com o pé na embreagem, entendeu? (M1. 46 anos).

Eu tô com mania que às vezes ficar com a mão... quando meu psicológico... tem hora que eu passo bum, bum, bum. Tem hora que eu... tento baixar a mão (M4.46 anos).

É uma tensão, né? Ambulância assim, você trabalhar em ambulância é tensão pura (M1. 46 anos).

Tem hora que você tá assim é Bum! Bum! Bum! Aí tem hora que cabou você é vúúúú (M4.).

Percebemos neste diálogo a presença de quatro vocábulos-chave, usados pelos motoristas, como formas de expressão do corpo na atividade: vício, mania, tensão e barulho. Esse último expresso por sons da língua.

A fala *sobre* o trabalho, como expressão de um engajamento do *corpo-si* (NOUROUDINE, 2002), especialmente denotada pela palavra “vício”, pode ser remetida à ideia de um ganho secundário, de um gozo e, ao mesmo tempo, de uma dependência absorvida pelos circuitos neuronais, o que difere de uma concepção de acomodação ou adaptação do corpo. A “mania”, nesse contexto da fala, parece denotar um sentido de repetição dos gestos, que, por sua vez, pode ser figurada como o alimento desse “vício”. Por outro lado, os gestos não conscientes referenciados pelo motorista podem ser vinculados à excessiva mobilização do *corpo-si* (NOUROUDINE, 2002) ou quando os índices do corpo tendem a ocupar a falta ou a impossibilidade da linguagem verbal (BOUTET, 2008). Nesse caso, os indícios de tensão e/ou fadiga passariam a funcionar como efeitos desse déficit de linguagem.

Os sons emitidos pelo motorista parecem demonstrar um estado de desgaste provocado pelo barulho da sirene. Os sons, assim como os gestos produzidos nesse diálogo, são expressos por uma linguagem *no* (circunscrita) trabalho, traduzida pela economia de palavras, uma economia do *corpo-si* do motorista.

Em outro trecho da nossa conversa, o primeiro motorista relata o modo como seu corpo se engaja com o veículo. Todavia, esse engajamento do corpo como “vício” apresenta novas modalidades de argumentação, como veremos:

Você fica **viciado num corpo**, tanto é que de uma ambulância prá outra tu sente diferença. Se ficar só nessa daqui eu fico viciado nessa ambulância, eu sei o estalinho que ela dá, eu sei, entendeu? Na hora que você vira a roda você sente qual é o barulhinho que ela tá fazendo, entendeu? Então, se você mudar de uma viatura pra outra você sente diferença, apesar que é a mesma marca, é o mesmo ano de fabricação, você sente diferença (M1. 46 anos).

Esse enunciado sinaliza o modo com o qual o motorista incorpora um artefato material em instrumento técnico intermediado pela sua atividade (RABARDEL, 1999) ou mesmo a maneira como combina, simultaneamente, instrumento e técnica. Em termos mais simples: motorista e ambulância passam a formar uma só unidade, um só corpo.

Observamos, também, a importância atribuída aos efeitos produzidos pela antecipação dos movimentos operatórios durante a pilotagem urbana, na qual o engajamento corporal se enuncia através de gestos, sons e direção do olhar.

No próximo relato, o motorista explica o modo de antecipação de sua atividade, à medida que toma conhecimento da situação do usuário a ser removido. Trata-se, nesse caso, da remoção de um recém-nascido com problemas cerebrais. Vejamos o que ele expressa:

Um recém-nascido numa incubadora, você não pode correr muito, entendeu? Porque você sabe que criança não pode tá sacolejando muito. A incubadora, ela balança demais. Às vezes eles tão aguardando a gente lá um bom tempo, né? Aguardando lá, tem que fazer o exame, tem hora marcada, entendeu? Aí a hora já tá excedendo e se você for correr com a incubadora, pula muito. Aí o que é que eu fiz: procurei ir rápido na ida pro hospital e com o paciente procurei vir mais devagar, com mais atenção, entendeu? não pode correr muito (M2, 43 anos).

Verificamos, nesse segmento de falas, que o exercício antecipatório da atividade do motorista remete, de uma só vez, a duas formas complementares do agir em competência: a primeira sinaliza para os valores do bem comum, do que é vida, do que significa viver com saúde. A segunda possibilita uma dupla antecipação do movimento: aumentar o ritmo de aceleração do veículo para chegar mais rápido ao hospital; diminuir a velocidade durante a remoção do usuário.

Observa-se, portanto, que a rapidez de velocidade, na ida para o hospital, mobiliza a atenção do motorista para o trânsito, enquanto retorna, a atenção é dividida entre o cuidado com o estado de saúde da criança e a circulação do tráfego.

Nessa mesma direção, outro motorista relata sua experiência anterior em outra empresa. Na conversa, fala da importância de se usar o código com o médico, quando se faz necessário acionar a sirene (provavelmente aumentar a velocidade do veículo), sem que o paciente e/ou o acompanhante perceba. Ao contrário das ambulâncias da REMO-VIDA, explica o motorista, nessa outra empresa, as ambulâncias tinham retrovisor interno, o que possibilitava esse tipo de comunicação. Passemos, então, a palavra ao motorista:

Nós costumamos usar muito **código**. Isso porque às vezes o acompanhante tá do lado tal, prá não assustar, entendeu? Por exemplo, prá não falar assim: liga sirene. Aí tal, conversa e dezoito! Já sabe que é o código 18. Dá um tempinho tal, um minutinho, um minutinho e meio a gente pô! Liga a sirene e sai. E por aí vai, né? Aqui quase que não, mais eu já trabalhei em outros lugares aí que trabalha com códigos. Por exemplo, aqui não tem retrovisor interno, nas outra tinha. Então, eu só olhava por ali o médico fazia o sinal aqui e eu já sabia, entendeu? Então, é aquele negócio que o olho fala mais que a boca, queira acreditar ou não, mais fala (M3, 56 anos).

Nesse exemplo, observamos a importância da estimulação visual, acionada pela percepção e orientada pela experiência pragmática e por valores

(CANGUILHEM, 2001) próprios do motorista. Deduzimos, portanto, que a capacidade para antecipar essa direção do olhar (*exploração visual*) não pode ser reduzida a um sistema simples de estímulo-resposta, mas pelo conjunto espalhado das atividades neurais que alcançam a inteireza do corpo, propiciando a tendência de antecipação (BERTHOZ, 1997; SCHWARTZ, 2000a).

Essa *sacada ocular*, operada pelo motorista com o médico, mobiliza não só a atenção e a percepção, mas o conjunto do corpo. Nesse sentido, pode-se concluir que o cérebro seleciona as informações do ato perceptivo em função da necessidade de criação e invenção dos eventos que se passam no mundo.

O empreendimento para essa análise, de caráter conclusivo parcial, sobre a gestão da atividade de motoristas de ambulâncias mobilizada pelo *corpo-si*, consistiu em apontar a complexidade da atividade de trabalho desses profissionais na cidade do Rio de Janeiro, quiçá, no Brasil, através de enunciados produzidos ao longo de observações e entrevistas dialógicas mantidos, durante o estudo de campo, com os motoristas participantes da pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS, PARCIAIS: LANÇANDO PISTAS

O fim e o princípio
Eduardo Coutinho

Ao longo desta tese, analisamos a gestão da atividade de motoristas de ambulância a partir da mobilização do corpo em diferentes situações, em uma gestão corporal do trabalho. Para dar conta desse objetivo, fomos, aos poucos, agregando ricas concepções que exploram o corpo em sua complexidade, fabricando outra concepção de corpo – facultada pela análise da atividade dessa configuração coletiva móvel relativamente pertinente (que Schwartz denomina de *Entidades Coletivas Relativamente Pertinentes* – ECRPs, a primeira das quais, o *corpo-si*) – que não havia sido tratada antes. Esse fabricado do corpo pôde ser cartografado à medida que fomos afetados, durante a convivência com os motoristas (no trânsito e na empresa), pelo modo como eles mobilizam o corpo biológico, o psíquico, o cultural e o histórico – o *corpo-si* – para fazer o trabalho acontecer (SCHWARTZ, 2000a; 2007b).

Agregamos para a análise, nesse momento, a orientação da perspectiva ergológica (fertilizando o epistêmico com o ergológico), o que colaborou decisivamente para colocar em sinergia e aprofundar no próprio exercício de análise diferentes disciplinas pertinentes (e diferentes abordagens em seu interior) e os saberes investidos na experiência da prática. Assim, foi possível captar melhor e compreender outro modo de gestão para além do gerencial. Exploramos a atividade gestora na atividade do motorista, uma dimensão da atividade geral de pilotar ambulância. Quem sabe possamos denominar essa atividade gestora de “gestão corporal”?

A análise aqui realizada, através dos contatos, das *visitas*, das *conversas-diálogos*, da observação e do registro das atividades dos motoristas, em situação real de trabalho, tem, mesmo que de forma rigorosa, um caráter inicial, provisório e parcial. Trata-se, portanto, de um exercício clínico-analítico de uma orientação ergológica complexa e exigente sobre a atividade de trabalho. Sem dúvida, falar sobre gestão e atividade de trabalho, a partir dos possíveis desse *corpo-si* (enquanto

ECRP), exige (por parte de quem se arrisca) todo um cuidado ao qual nos dedicamos e arriscamos.

Na pesquisa bibliográfica inicial, observamos que o que vem sendo publicado sobre o trabalho dos motoristas de ambulância privilegia uma série de acometimentos vinculados a partes separadas do corpo (então fragmentado, desconhecido em sua complexa unidade): audiológicos (ruído do trânsito), alterações e dores na coluna vertebral e na região lombar (aspectos ergonômicos de inadequações dos equipamentos auxiliares das ambulâncias), riscos de acidentes de trabalho (oriundos das condições de trabalho) e sonolência excessiva diurna (associada com apneia e roncos). Com base na análise desses resultados de pesquisas, identificando suas riquezas e limitações, procuramos apreender outras formas de produção do corpo na gestão da atividade de motoristas de ambulância, distanciando-nos de concepções que aprisionam o corpo essencialmente à sua dimensão biológica. Em outra forma de pensamento e abordagem do corpo, a análise do material produzido em nosso estudo de campo nos revelou modos singulares de expressão do corpo na atividade de trabalho dos profissionais de transportes.

Diante disso, formulamos algumas questões: O que diferencia essa pesquisa do conjunto das que foram apresentadas acima? Com quais argumentos sustentamos essa diferença? Como o corpo se mobiliza na e pela atividade em trânsito?

Frente a tais questionamentos, e levando em consideração o que analisamos na pesquisa, tendemos a falar menos em conclusões pretensamente definitivas e mais em *pistas* que indicam a mobilização do *corpo-si* no seio da atividade – em trânsito – dos motoristas de ambulância. Destacamos, no decorrer da tese, a nossa preocupação frente ao nível de complexidade que comporta a ação do corpo, que o conceito de *corpo-si* (ele próprio tão assumidamente provisório e complexo) busca explorar de forma pertinente e fecunda. Trata-se de uma “entidade” (não um ser, um ente, mas uma configuração) enigmática, que mais provoca problemas do que apresenta soluções (SCHWARTZ, 2007b). Esse corpo vivo, singular, subjetivo se manifesta em sua capacidade de tolerar as adversidades do meio (CANGUILHEM, 2001) – mobilizando invenção, emoção, afectos, pensamento, inteligência, cognição – na relação íntima com a vida, inclusive com o trabalho. É com a ideia de um vivido-produto do corpo, de um “viver encarnado”, que vislumbramos um *corpo-si*, ao

largo de dualidades (corpo/alma, mente/cérebro, biológico/cultural), infiltrado na atividade de trabalho.

No primeiro momento da análise (em uma forma de análise global, inspirados na proposta da AET), atentamos para as normas antecedentes, o modo de funcionamento prescrito do trabalho dos motoristas, procurando entender, quando assim era possível, o nível de complexidade instituída pela divisão hierárquica da empresa. De um lado, representado pelo modelo de gestão autoritário e primário dos seus dirigentes, preocupados em garantir a vigilância, o controle, a distribuição e a circulação das tarefas prescritas aos trabalhadores não pertencentes ao quadro de comando; de outro, inviabilizando, equivocadamente (do ponto de vista mesmo do capital), a participação dos motoristas e dos demais trabalhadores nos processos de acompanhamento, avaliação e decisão. Destacamos o controle do tempo de duração das jornadas de trabalho das equipes de UTIs móveis, monitorado pelo *Call Center*, como um campo minado de conflitos para os motoristas, provocado pelos déficits de comunicação decorrentes da relação com as atendentes da Central de Atendimento no repasse das ordens de serviços, o que demanda todo um retrabalho por parte dos motoristas para traçarem novos itinerários no tumultuado trânsito carioca. A esses “ruídos de informação” e aos conflitos de comunicação, acrescentam-se outras interferências no trabalho, como o valor insuficiente do salário e atrasos no pagamento, ausência de “adicional” de insalubridade e condições de má conservação dos veículos.

Para enfrentar essas *infidelidades* do meio de trabalho, os motoristas desenvolvem formas de regulação (sistêmicas, adaptativas) e de *regulagem* (na expressão de Athayde, assinalando com essa noção o exercício de sua capacidade normativa na forma de desvios inventivos). Produzem então novos *usos de si*, à medida que mobilizam a integralidade do corpo, assim como agenciam outras *entidades coletivas relativamente pertinentes*, fazendo uso da inteligência da prática encarnada no corpo (passando pela validação coletiva, transformando-a em *sabedoria da prática*) para chegar a modos operatórios que deem conta dessas situações de trabalho, considerando, sobretudo, a gestão da dinâmica entre as exigências de produtividade e qualidade com saúde, segurança e fiabilidade.

Em outro momento, analisamos a conturbada relação dos motoristas com o trânsito, uma situação de trabalho flutuante, repleta de variabilidades, imprevisibilidades e *contraintes*. Levantamos um conjunto de características

específicas desse trabalhar em movimento, circunstanciadas diariamente no trânsito, como: fluxo de aceleração, semáforos, norma do *código 18*, risco de multas, estado de desorganização (engarrafamentos etc.) e má conservação das ruas e das avenidas e relação de competitividade com outros motoristas. Além dessas, os motoristas fazem a gestão temporal das ordens de atendimento, circulando em diferentes trajetos da cidade.

Notamos, assim, que sua ação de pilotagem urbana consiste numa espécie de engajamento do corpo dentro de um espaço em contínua evolução, por meio de uma ferramenta particular: o veículo (FORZY, 2007, p.558). Tratando-se de deslocamentos orientados (atendimento de “urgência e emergência”) a partir de um conjunto de normas prescritas e de saberes da experiência, os motoristas mobilizam não só atenção e percepção no trânsito, mas todo um conjunto de movimentos, dos sentidos do *corpo-si*. Notamos que esse corpo biológico, psíquico, cultural e histórico não fica alheio aos eventos im(previstos) que ocorrem no trânsito. Numa situação de “urgência”, em que o motorista vive o drama entre avançar o sinal vermelho para socorrer um usuário em estado grave ou desistir dessa ação em função do risco de ser multado, coloca em jogo as normas impetradas pelo aparelho de Estado no trânsito, quando não prioriza o transporte de ambulância, ao mesmo tempo em que remete a valores imensuráveis do que é “viver junto”, de viver com saúde e de ser solidário com o sofrimento do outro.

Nessa direção, assinalamos que os valores de vida, saúde e solidariedade se revelam a todo instante na atividade de trabalho. Aliás, no caso do motorista de ambulância, esses valores são mesmo os ingredientes principais de sua atividade. A maneira como mobiliza integralmente o corpo, face aos equívocos da prescrição e às variabilidades enfrentadas no meio de trabalho, expressa um debate constante de normas e valores do que representa ser/estar motorista, com os outros, na cidade, cotidianamente. Fica evidente que os valores dimensionados e não dimensionados, como diz Schwartz, estão presentes nos constantes *usos de si*, tanto no que concerne ao próprio motorista quanto na relação entre ele e os outros (usuários, médico e técnico de Enfermagem). Temos aí uma dramática incontornável do trabalho humano frente às adversidades do meio. Poderíamos acrescentar, usando a linguagem de Canguilhem (2001), que vários meios (*milieux*) se recortam em cada um que trabalha e vive sua intersecção nas interferências que lhe oferecem a

ocasião, mesmo porque muitas normas individuais e coletivas de vida são possíveis em um mesmo meio de trabalho.

A atividade de trabalho de motoristas de ambulância é, como verificamos com a pesquisa bibliográfica, um campo de investigação ainda pouco e mal explorado. Cabe esclarecer que, ao longo do estudo de campo, deparamo-nos com uma série de obstáculos ao acesso de informações sobre o trabalho desse coletivo de trabalhadores em transportes, tanto na empresa pesquisada quanto no sindicato dos motoristas profissionais da cidade do Rio de Janeiro. Em relação à empresa, destacamos nossa dificuldade na obtenção de dados sobre as diferentes formas de afastamento do trabalho, assim como índices de acidentes de trabalho, de doenças profissionais, de atrasos, absenteísmo, rotatividade e demissões. No que diz respeito ao sindicato, constatamos a ausência de interesse sobre os direitos assegurados a esses motoristas. Primeiro, porque se trata de uma entidade mista, que congrega diferentes segmentos de trabalhadores profissionais de transportes do estado: motoristas rodoviários, de ônibus e de ambulância, o que demonstra um grau de complexidade na relação de negociação com diferentes órgãos do aparelho de Estado e empresas da iniciativa privada. Segundo, pelo fato de os motoristas revelarem que não se sentem representados, ou seja, de não poderem recorrer a esse órgão para reivindicar os direitos trabalhistas negados pela empresa.

De outra parte, tivemos dificuldade de acesso a informações relativas a indicadores econômicos e de mercado no setor de transportes de ambulância. Verificamos, também, a falta de prioridade das leis de trânsito em relação à especificidade e enorme relevância do serviço desses profissionais, conforme apontamos na análise. Essa questão indica a necessidade de se criarem políticas públicas na área de transportes, já que interfere diretamente na atividade de trabalho dos motoristas, ao mesmo tempo em que pode trazer problemas para o estado de saúde dos usuários em atendimento móvel. Enfim, trata-se, nesse campo de Políticas Públicas, de uma especial complexidade, pois coloca em relação questões de diferentes ordens, como trânsito, segurança e saúde. Lamentavelmente, nesse caso, uma nocividade estranha se desenvolve, devido ao quadro de degradação nesses diversos planos, inclusive do SUS. Mais uma vez, a nobreza que se pode chamar atenção no trabalho desses motoristas se desenvolve em um devir que, nessa linhagem, vem sendo denominado “apesar de tudo” (“*malgré tout*”).

Por último, chamamos a atenção para a falta de treinamento/ formação profissional desse coletivo de trabalhadores. Sublinhamos dois motivos para essa precariedade: a ausência de investimento da empresa na formação e no desenvolvimento desses trabalhadores e a presença iminente de riscos de doenças oriundas do contato direto que têm com os usuários.

Chegamos, assim, ao “fim e ao princípio” da construção desta tese, sincronizando a proposta do filme-documentário produzido pelo cineasta Eduardo Coutinho para o nosso percurso de pesquisa.

Na primeira fase do documentário, eu estava sendo completamente ingênuo. Achava que poderia esquecer o mediador, chegar primeiro com o microfone, a câmera dissimulada, pedir licença e ir conversando. Dessa forma, tendo somente um mês de filmagem, eu certamente iria me estrear. Sem a Rosa, não teríamos filme, ou ao menos, esse filme. Aparentada de quase todos, ela chegava pedindo a bênção ou falando alguma coisa que imediatamente criava a intimidade propícia à conversa que se seguiria diante da câmera" (JB, 2005).

Esperamos, pois, que outras pesquisas possam ser realizadas, para ampliar a produção de conhecimentos desse coletivo profissional, e que muitas rosas floresçam para facilitar as conversas dos pesquisadores com os motoristas de ambulância.

REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, N. *Dicionário de filosofia*. São Paulo: Martins Fontes, 1998. Disponível em: <<http://www.portalphilosophia.org/glossario/index.php?a=index&d=19>>. Acesso em: 06 Jan. 2008.
- ALMEIDA, M. V. M. *Corpo e arte em terapia ocupacional*. Rio de Janeiro: Enelivros, 2004.
- AMBRÓSIO, P.; GEIB, L. T. C. Sonolência excessiva diurna em condutores de ambulância da macrorregião norte do estado do Rio Grande do Sul, Brasil. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, v.17, n.1, p.21-31, mar. 2008.
- AMBONI, N. de F. *Estratégias organizacionais: um estudo de multicasos em sistemas universitários federais das capitais da região sul do país*. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995. 143 f.
- ANDRE, M. L. D. A. *Etnografia da prática escolar*. Campinas/SP, 2008.
- ARAÚJO, A. J. S.; NEVES, M. Y. R. (Orgs.). *Trabalhadores invisíveis: o cotidiano de um setor de manutenção hospitalar*. Relatório Final de Pesquisa. Universidade Federal da Paraíba/SEAMPO/CERESAT, 1988.
- ASSIS, E. G. A visita técnica como recurso aplicado ao turismo. *Revista Turismo*. Out. 2004. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/visitatecnica.htm>>. Acesso em: 02 mar. 2009.
- ATHAYDE, M. R. C. *Gestão de Coletivos de Trabalho e Modernidade: questões para a engenharia de produção*. Tese de Doutorado – Universidade Federal do Rio de Janeiro /UFRJ. Rio de Janeiro, 1996.
- BACHELARD, G. *A intuição do instante*. Campinas: Veras Editora, 2007.
- BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: _____. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997. p. 277-326.
- BECKER, H. S. *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Hucitec, 1999.
- BÉGUIN, P. Dialogisme et conception des systèmes de travail. *Psychologie de L'interaction*. Paris, n. 23-24, p.168-198, 2007.
- BÉGUIN, P.; CLOT, Y. L'action dans le développement de l'activité. *Activités*, v.1, n. 2, p.27-49, 2004. Disponível em: <<http://www.activites.org/v1n2/begin.fr.pdf>>. Acesso em: 20 Dez. 2008.
- BERTHOZ, A. *Le sens du mouvement*. Paris: Odile Jacob, 1997.
- BORGES, M. E. *O RH está nu: tramas e urdiduras por uma gestão coletiva do trabalho*. Tese de Doutorado. Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ. Rio de Janeiro, 2006.
- BOUTET, J. Atividade de Linguagem e atividade de Trabalho. *Educação Permanente*, França, v116, n.3, p.109-117, 1993.

_____. *La vie verbale au travail: des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse, France: Octarès Éditions, 2008.

BRASIL. PORTAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE. Brasília/DF. Disponível em: <http://www.portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id_area=456>. Acesso em: 20 Out. 2008.

BRASIL/MTE. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 02 Mar. 2009.

BRITO, J. & ATHAYDE, M. Trabalho, educação e saúde: o ponto de vista enigmático da atividade. *Trabalho, Educação e Saúde*, v.1, n.2, p.239-265, 2003.

BRITO, J. Trabalho prescrito e trabalho real (verbetes). In: *Dicionário da educação profissional em saúde*. Rio de Janeiro: EPSJV, 2006, p.282-294.

_____. Do Modelo Operário Italiano de luta pela saúde à Ergologia: contribuições ao campo da Saúde do Trabalhador. In: *Anais I Simpósio brasileiro de saúde do trabalhador*, Conservatória, 2007.

CAIAFA, J. *Jornadas urbanas*. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

CAPONI, S. Georges Canguilhem y el Estatuto Epistemológico del Concepto de Salud. *História, Ciências, Saúde*, v.4, p.287-307, jul/ out. 1997.

CANGUILHEM, G. O ser vivo e o seu meio. In: _____. *La connaissance de la vie*. Librairie Philosophique J. Vrin, 1965, p.91-116. (Tradução de Patrícia Netto).

_____. *O Normal e o Patológico*. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

_____. Meio e normas do homem no trabalho. *Pró-posições* v.12, n.2-3, p.109-121, jul./nov. 2001.

_____. *Escritos sobre a medicina*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

CÉLIA, R. C. R. S.; ALEXANDRE, N. M. C. Aspectos ergonômicos e sintomas osteomusculares em um setor de transportes de pacientes. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre (RS), v.25, n.1, p. 33-43, abr. 2004.

CHANLAT, J.. O ser humano, um ser de palavra. In: CHANLAT, J. (coord.). *O indivíduo na Organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1996.

CLOT, Y. La catachrèse entre réel et réalisé – contribution d'un psychologue au travail. In: _____ et GORI, R. *Catachrèse: éloge du détournement*. Presses Universitaires de Nancy, 2003, p. 11-26.

_____. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis/RJ: Vozes, 2006.

_____. *Travail et pouvoir d'agir*. Paris: PUF, 2008.

CORNU, R.. *Educação, saber e produção*. Lisboa: Horizontes Pedagógicos, 2001.

CUNHA, L. *Psicologia do trabalho, análise ergonômica do trabalho e ergologia: opções, valores e estratégias no trabalho: que contributos para outras racionalidades?* Dissertação de Mestrado - Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, 2005.

DAMÁSIO, A. *O erro de Descartes*. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

_____. *Em busca de Espinosa: prazer e dor na ciência dos sentimentos*. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

DANIELLOU, F., LAVILLE, A., TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v.17, n.68, p. 7-13, out./ nov. /dez. 1989.

DANIELLOU, F. Travail et pensée: comprendre pour faire pour comprendre. In: HUBAULT, F. (Org.) *Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique*. Paris, Octares, (22-26), mai, 2000, p.129-139. p.11-31.

_____. Introdução: questões epistemológicas acerca da ergonomia. In: _____. (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blucher Ltda, 2004, p.1-17.

DARSES, F.; MONTMOLLIN, M. *L'ergonomie*: Paris: Éditions La Découverte, 2006.

DAVEL, E., VERGARA, S. C. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade as organizações. In: _____. *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, 2001. p.31-56.

DEJOURS, C. Por um Novo Conceito de Saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v.14, n.54, p.7-11, abr./ maio /jun. 1986.

_____. *A Loucura do Trabalho*: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez/Oboré, 1991.

_____. Inteligência Operária e Organização do Trabalho: a propósito do modelo japonês. In: *Sobre o modelo Japonês*. HIRATA, H. (org.). São Paulo: Editora universitária de São Paulo, 1993. p.281-309.

_____. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

_____. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v.14, n.3, p.27-34, set./dez. 2004a.

_____. Inteligência prática e sabedoria prática: duas dimensões desconhecidas do trabalho real. In: LANCMAN, S. L.; SZNELWAR, L. I (Orgs.). *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004b, p.277-299.

_____. *O fator humano*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; MOLINIER, P. Pour comprendre la résistance au changement. *Documents pour le médecin du travail*, n.58, p.112-117, Éd. I.N.R.S. & Ministère du Travail - Direction des Relations du Travail, 1994.

DEJOURS, C., ABDOUCHELI, E. Itinerário Teórico em Psicopatologia do Trabalho. In: DEJOURS, C. et al. (orgs.) *Psicodinâmica do Trabalho*: contribuições da escola dejouriana à análise relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. p.119-145.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. Percepto, afecto e conceito. In: *O que é a filosofia?* Rio de Janeiro: Editora 34, 1992. p.213-255.

DÉTIENNE, M.; VERNANT, J.-P. *Les ruses de l'intelligence*: la mètis des grecs. Paris: Flammarion, 1974.

DURRIVE, L; SCHWARTZ, Y. *Proposition de «Vocabulaire de Ergologie»*. Département d'Ergologie / Université de Provence, Aix-em-Provence: 2001. Disponível em :< <http://www.ergologie.com>>. Acesso em : 02 fev. 2009.

_____. Glossário de ergologia. *Laboreal*, n.4, v. 1, p.23-28, 2008. Disponível em:< http://laboreal.up.pt/media/artigos/166/glossario_v4n1_pt.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2008.

DUTRA, J. S. Gestão com base em competência. In: _____. *Gestão por competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas*. São Paulo: Gente, 2001.

FAÏTA, D. *Análise dialógica da atividade profissional*. Rio de Janeiro: Imprinta Express Editora, 2005.

FERNANDEZ, G. Le corps, le collectif et le développement du métier: etude clinique d'un geste de métier à la SNCF. *Education Permanente* (Clinique de l'activité et pouvoir d'agir), n.146, p.27-33, 2001.

FERREIRA, A. B. H. *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. Local: Positivo, 2004.

FIGARO, R. Comunicação e trabalho: binômio teórico produtivo para as pesquisas de recepção. In: XVII ENCONTRO DA COMPÓS, 2008, p.1-16, UNIP/ São Paulo. Disponível em <http://www.compos.org.br/data/biblioteca_407.pdf>. Acesso em : 27 fev. 2009.

FIGUEIREDO, M & ATHAYDE, M. Organização do trabalho, subjetividade e confiabilidade na atividade de mergulho profundo. *Revista Produção*, v.15, n. 2; p.172-183, maio/ ago. 2005.

FIORIN, J. L. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática, 2006.

FORZY, J. F. Condução de automóveis e concepção ergonômica. In: FALZON, P. (editor). *Ergonomia*. São Paulo: Blucher, 2007. p.558-571.

FISHER, A. L. O conceito de modelo de gestão de pessoas – modismo e realidade em gestão de RH nas empresas brasileiras. In: DUTRA (org.) *Gestão por competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas*. São Paulo: Gente, 2001.

FLEURY, A. Produtividade e organização do trabalho na indústria. *RAE*, v.20, n.3, p.19-28, jul./set. 1980.

FOLCHER, V; RABARDEL, P. Homens, atividades: perspectiva instrumental. In: FALZON, P. (editor). *Ergonomia*. São Paulo: Blucher, 2007. p.207-222.

FREITAS, I. *O desenvolvimento de competências na actividade coletiva: a planificação actividade e a actividade de planificação do enfermeiro*. Dissertação de Mestrado Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Universidade do Porto, 2000.

GIRIN, J. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, J. (coord.). *O indivíduo na Organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1996.

GOLLAC, M.; VOLKOF, S. *Les conditions de travail*. Paris: Éditions La Découverte, 2000.

GRAVATAÍ, U. *Conceitos básicos de urgências e emergências*. Slides da disciplina módulo prático em urgências e emergências, 2008. Disponível em <<http://gravatai2.ulbra.tche.br/portal2007/cursos/graduacao/enfermagem/disciplinas/6o-semester/modulo-de-pratica-supervisionada-em-urgencias-e-emergencias/>> f>. Acesso em: 1 mar. 2009.

GUÉRIN, F. *et al. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blucher Ltda, 2001.

HENRY, M. *La barbarie*. Paris: Éditions Grasset & Fasquelle, 1987.

HENRY, M; BOSSON, M. B. La vie des mots en analyse du travail. *@ctivités*, v. 5, n.2, p.25-38, 2008. Disponível em: <<http://www.activites.org>>. Acesso em: 26 fev. 2009.

HUBAULT, F. Faire l'ergonomie une pensée. In: _____. (Org.) *Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique*. Paris, Octares, (22-26), mai, 2000, p.11-31.

_____. Do que a ergonomia pode fazer a análise? In: DANIELLOU, F. (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blucher, 2004, p.105-216.

JB online. Documentarista na corda bamba, 20 nov. 2005. Disponível em www.jbonline.terra.com.br. Acesso em: 25 fev. 2009.

JOUANNEAUX, M. *Le pilote est toujours devant: reconnaissance de lativité du pilote de ligne*. Toulouse: Ostarès Editions, 1999. (Coll. Travail).

_____. Le travail est une pensée en acte. In: HUBAULT, F. (Org.) *Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique*. Paris, Octares, (22-26), mai, 2000, p. 53-66.

JOBERT, G. A inteligência no trabalho. In: CARRE & GASPAR (orgs.). *Tratado das ciências e das técnicas da formação*. Lisboa: Instituto Piaget, 1999, p.223-239.

_____. Travailler, est-ce penser? de l'action intelligente à l'intelligence de l'action. In: HUBAULT, F. (Org.) *Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique*. Paris, Octares, (22-26), mai, 2000, p.151-165.

KARSENTI, B. Techniques du corps et normes sociales: de Mauss à Leroi-Gourhan. *Intellectica*, v.1, n.2, p.227-239, 1998.

LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, F.J.C.M.; FEITOSA, V.C.R. (orgs.). *Linguagem e Trabalho*. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 6, p.79-90, 2003. Disponível em: < <http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/cpst/v6/v6a06.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2008.

LAVILLE. A. Referências para uma história da ergonomia francófona. In: FALZON, P. (Editor). *Ergonomia*. São Paulo: Editora Blucher, 2007. p.21-44.

LHUILIER, D. 2006. *Cliniques du travail*. Paris: Erès, 2006.

- LIMA, M. E. A. A questão do método em psicologia do trabalho. In: GOULART, I. B. (org.). *Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p.123-132.
- LOPES, H. S. *Analogia e aprendizado evolucionário: aplicação em diagnóstico clínico*. Tese (Doutorado em Engenharia Elétrica) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996. 179 f.
- MATURAMA, H. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.
- MATURANA, H.; VARELA, F. J. *Árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana*. Campinas/SP: Editorial Psy, II, 1995.
- MATTOS, C. L. G. *Abordagem etnográfica na investigação científica*. UERJ, 2001.
- MAUSS, M. Sociologia e antropologia: les techniques du corps. *Journal de Psychologie*, XXXII, ne, 3-4, , 15 mars - 15 avril, 1934 (Communication présentée à la Société de Psychologie). Disponível em: < <http://pages.infinet.net/sociojmt>>. Acesso em: 17 dez. 2008.
- MEYERSON, Y. *Écrits. Pour une psychologie historique*. Paris: Vrin, 1987.
- MINAYO, C. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____ (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994. p.9-29.
- MOLINIER, P. *Les enjeux psychiques du travail* (nouvelle édition). Paris: Éditions Payot & Rivages, 2006.
- MONTE-MÓR, R. L. O que é o urbano, no mundo contemporâneo Revista Paranaense de Desenvolvimento, Curitiba, n.111, p.09-18, jul./dez. 2006.
- MUNIZ, H. P. *A gestão do tempo de permanência do paciente de neurocirurgia no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho*. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) Universidade Federal do Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ. Rio de Janeiro, 2000.
- NEGRI, A. *Kairós, alma vênus, multidão: nove lições ensinadas a mim mesmo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- NOUROUDINE, A. *Techniques et cultures: comment s'approprié-t-on dès Technologies transférées?* Toulouse: Octarés, 2001.
- _____. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. P; FAÏTA, D. (Orgs.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002. p. 17-30.
- _____. Risco e atividades humanas: acerca da possível positividade aí presente. In: FIGUEIREDO, M., ATHAYDE, M., BRITO, J., ALVAREZ, D. (orgs.) *Os labirintos do trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2004. p.37-62.
- ODONNE, I. La communauté scientifique élargie. *Revue Société Française*, n.110, 1984.
- ODONNE, I. *et al. Ambiente de trabalho: a luta dos trabalhadores pela saúde*. São Paulo: Hucitec, 1986.

OLIVEIRA, F. de. *O estado e o urbano no Brasil*. São Paulo, Projeto ADU – FUNDAP, 1978.

PEREIRA, W. A. P; LIMA, M. A. D. S. Atendimento pré-hospitalar: caracterização das ocorrências de acidente de trânsito. *Acta Paulista de Enfermagem*, São Paulo, v.19 n.1, p.279-283, 2006.

PINTO, F. M. *Trabalho e saúde mental: um estudo com motoristas de ônibus de João Pessoa/Pb*. (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Paraíba/UFPB, João Pessoa, 2001.

PINTO, F. M.; NEVES, M. Y. R. Relações intersubjetivas no trabalho de motoristas de ônibus. In: ARAUJO, A. et al. (Orgs.) *Cenários do trabalho: subjetividade, movimento e enigma*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p.110-130.

_____. A gestão da atividade do motorista de ônibus: um olhar ergológico. *Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia*, UERJ, v.9, n.2 p. 493-511, 2009. Disponível em: < <http://www.revispsi.uerj.br/v9n2/artigos/pdf/v9n2.pdf> >. Acesso em: 01 mar. 2009.

RABARDEL, P. Le langage comme instrument? Elements pour une théorie instrumentale élargie. In: CLOT, Y. (org.) *Avec Vygotski*. Paris, La Dispute, 1999. p.261-299.

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

ROLNICK, S. *Cartografia Sentimental, Transformações contemporâneas do desejo*. São Paulo: Estação Liberdade) 1989.

_____. Subjetividade antropofágica. In: HERKENHOFF, P; PEDROSA, A. (Edit.). *Arte Contemporânea Brasileira: Um e/entre Outros*, XXIVª Bienal Internacional de São Paulo: Fundação Bienal de São Paulo, 1998. p. 128-147.

ROSSI, C. G; ROCHA, R. M.; ALEXANDRE, N. M. C. Aspectos ergonômicos na transferência de pacientes: um estudo realizado com trabalhadores de uma central de transportes de um hospital universitário. *Revista da Escola de Enfermagem (USP)*, São Paulo, 35(3), p. 242-248, 2001.

SATO, L. *Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano*. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo: 1991. 119p.

SATO, L; SOUZA, M. P. R. Contribuindo para desvelar a complexidade do cotidiano através da pesquisa etnográfica em psicologia. *Psicologia USP*. São Paulo, v.12, n.2. p, 2001.

SCHWARTZ, Y. *Travail et philosophie: convocations mutuelles*. Toulouse: Octarès, 1992.

_____. Pensar o trabalho e seu valor. *Idéias*, Campinas, v.3, n.2, p.109-121, jul./dez. 1996.

_____. Os ingredientes da competência: um exercício necessário para uma questão insolúvel. *Educação & Sociedade*, Campinas, SP, v.23, n.65, p.101-138, dez. 1998.

_____. *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès Editions, 2000a.

_____. A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. *Trabalho e Educação*, Revista do NETE, p.38-46, jul./2000b.

_____. Disciplina epistêmica disciplina ergológica: paideia e politeia. *Pro-Posições*, v.13, n.1 (37), p.126-149, jan./ abr. 2002.

_____. Trabalho e gestão: níveis, critérios e instâncias. In: FIGUEIREDO, M., ATHAYDE, M., BRITO, J, ALVAREZ, D. (orgs.) *Os Labirintos do trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2004. p.63-90.

_____. Intervenir dans la vie dês autres. *Caleidoscópico*. Unisinos, v.3, n. 2, p. 88-96, maio/ ago. 2005.

_____. *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. In: _____. & DURRIVE, L. (Orgs.). Niterói: EduFF, 2007a.

_____. Do “desvio teórico” à “atividade” como potência de convocação de saberes. *Serviço Social & Saúde*, Campinas, ano VI, n. 6, p.1-19, 2007b.

_____. Entrevista concedida a Maristela França. UNIRIO/Rio de Janeiro, 21 out. 2008.

SCHWARTZ, Y; DURRIVE, L. (Orgs). *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EduFF, 2007.

SCHWARTZ, Y.; ECHTERNACHT, E. *De la notion de corps soi à la reconsidération de la notion de travail*, 2009 (no prelo).

SILVA, G. L. L; GOMEZ, M. V. S; ZAHER, V. L. Perfil audiológico de motoristas de ambulâncias de dois hospitais na cidade de São Paulo – Brasil. *Arquivos Internacionais de Otorrinolaringologia*, São Paulo, v.10, n.2, p. 132-140, 2006.

TAKEDA, E. *Riscos ocupacionais, acidentes do trabalho e morbidade entre motoristas de uma central de ambulância do Estado de São Paulo*. Tese de Doutorado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP. Ribeirão Preto, 2002.

TAKEDA, E; ROBAZZI, M. L. C. C. Acidentes de trabalho com motoristas de ambulâncias que realizam socorro de urgência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto (SP), 15(3), p.439-445, maio/ jun. 2007.

TEIGER, C. L'approche ergonomique: du travail humain à l'activité des hommes et des femmes au travail. *Education Permanente*, Paris, n. 116, p. 71-96, 1993.

TEIGER, C; LAVILLE, A. L'apprentissage de l'analyse ergonomique du travail, outil d'une formation pour l'action. *Travail et emploi*, n.47, p.53-62, 1991.

TELLES, A. L; ALVAREZ, D. Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre o trabalho prescrito e normas antecedentes. In: FIGUEIREDO, M., ATHAYDE, M., BRITO, J; ALVAREZ, D. (orgs.) *Os labirintos do trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2004. p. 63- 90.

THEUREAU, J. L'hypothèse de la cognition (09 action) et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française. *@ctivités*, v.1, n.2, p.10-25, 2004. Disponível em: <http://www.activites.org>. Acesso em: 7 abr. 2007.

VALOT, C. O transporte, a segurança e a ergonomia. In: FALZON, P. (editor). *Ergonomia*. São Paulo: Blucher, 2007, p.575-586.

VARELA, F. *L'inscription corporelle de l'esprit*. Sciences cognitives et expérience humaine. Paris: Editions du Seuil, 1993.

VARGENS, D. P. M. Sentidos em reciclagem: uma análise da construção da identidade linguístico – discursiva da construção da identidade profissional dos catadores de Jardim Gramacho. *Dissertação de Mestrado*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ, 2005.

VATIN, F. Qu'est ce que travailler? salariat et organisation. In: DIDET, A. *et al.* (Orgs.). *Sociologie du travail et activité*. Toulouse: Octarès, 2006. p.187-188. (Collection le travail en débats).

VIDAL, M. C. *Roteiro de trabalho de campo*. Disciplina: Engenharia da Produção, Escola de Engenharia da Produção/UERJ, 1996.

VIGOTSKI, L. S. *A construção do pensamento e da linguagem*. São Paulo Martins Fonte, 2000.

WALLON, H. Psychologie et éducation de l'enfance/Buts et méthodes de la psychologie. Paris, *Enfance* (numéro spécial), v.3, n.4, maio/out. 1959; v.1, n.2, jan./abr. 1963.

WIKIPÉDIA – enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/>. Acesso em: 10 mar. 2009.

WISNER, A. *Por Dentro do Trabalho: ergonomia – método e técnica*. São Paulo: FTD-Oboré, 1987.

_____. *A anthropotechnologie: vers un monde industriel pluricentrique*. Avec la collaboration de Pavard, B; Benchekroun, T. H; Geslin, P. Toulouse: Octares Éditions, 1997.

_____. Questões epistemológicas em ergonomia e em análise do trabalho. In: DANIELLOU, F. (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blucher, 2004, p.29-55.

ZARIFIAN, P. A gestão da e pela competência. *Anais...* Seminário Internacional 'Educação Profissional, Trabalho e Competências'. Rio de Janeiro: SENAI/DN-CIET. 1988.

_____. O Modelo da competência e suas consequências sobre os métiers profissionais. *Anais...* do Seminário Internacional 'Mercado de Trabalho: Transformações e Monitoramento de Ocupações'. Rio de Janeiro, SENAI/DN/CIET, 1999.

_____. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2001a.

_____. Comunicação e subjetividade nas organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C. (Orgs.) *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas: 2001b.

_____. *O modelo da competência: trajetória histórica, desafios atuais e propostas*. São Paulo: Editora Senac, 2003.

_____. L'importance du regime des affects dans les fluctuations des milieux de travail. In: HUBAULT, F. (Coord.). *Le stable, l'instable et la changement*. Séminaire, Paris I, 23-25 mai, 2005.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)