

Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Instituto de Medicina Social
Política, Planejamento e Administração em Saúde

**Trabalho e Qualificação no SUS e a construção dos modos de ser
trabalhador nas organizações públicas de saúde**

Monica Vieira

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Saúde Coletiva, Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva — área de concentração em Política, Planejamento e Administração em Saúde, do Instituto de Medicina Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Orientadora: Prof. Dra. Anna Maria de Souza Campos
Rio de Janeiro, 2005

Ao Caio, que ajuda a buscar sentidos

Agradecimentos

Aos trabalhadores entrevistados, pela confiança e generosidade.

À minha orientadora, Anna Maria Campos, mestre da vida que partilhou comigo ensinamentos e afetos.

Aos profissionais do Laboratório de Trabalho e Educação Profissional em Saúde da Escola Politécnica pela solidariedade, especialmente ao Júlio Lima, pelas trocas e construções na área de qualificação e trabalho em saúde.

À Direção da Escola Politécnica, pela forma cuidadosa de gerar liberdade, possibilitando minha qualificação profissional, construindo responsabilidade e minimizando culpas.

Às “meninas”: Tatiana, Renata, Roberta, Márcia, com quem comemoro a amizade.

Ao Tadeu que me ajuda a saber de mim, dos meus caminhos e escolhas

À Sandra Pereira, pela atenciosa leitura

À Juliana, pela transcrição das fitas

À Cátia Guimarães, pela revisão do texto

Resumo

A tese tem por objetivo compreender as principais noções presentes na relação trabalhador-trabalho nas organizações públicas de saúde no sentido de contribuir com a construção de alternativas de gestão e qualificação do trabalho nessas organizações. A relevância do tema encontra-se associada à centralidade das questões relativas aos trabalhadores, no momento em que transformações contornam o mundo do trabalho. Estas exigem trabalhadores mais responsáveis, com capacidade de decisão e comprometimento. O recorte do estudo privilegiou o grupo ocupacional dos trabalhadores administrativos inseridos nas organizações públicas de saúde. Tal delimitação foi motivada pelo escasso conhecimento acerca desses trabalhadores, apesar do seu contingente expressivo e de transitarem por diversos setores dessas organizações. O trabalho de campo foi realizado em dois momentos: o primeiro, considerado exploratório, aconteceu em 2003 a partir da observação do campo e da aplicação de questionários com trabalhadores administrativos de unidades de saúde e o segundo foi feito a partir de entrevistas aprofundadas em 2004.

O estudo evidenciou que a compreensão da construção dos modos de ser trabalhador deve considerar algumas variáveis: formação profissional, vínculo empregatício, setor de atuação profissional, formas de organização do trabalho e de qualificação profissional. Foi possível distinguir diferentes formas de identidade: alguns trabalhadores multiplicam suas formas de trajetória, expressando uma expansão contínua depois que ingressam no trabalho; outros insistem no fato de não mudaram de unidade de saúde ou setor de atuação; alguns se dizem bloqueados em sua esperança de crescimento profissional e em sua qualificação e outros possuem um projeto profissional externo à organização.

Palavras-chave: trabalho, gestão do trabalho, qualificação, identidade profissional

Abstract

Lista de Quadros, Gráficos e Tabelas

Sumário

Apresentação	3
Introdução	5
Capítulo 1 – Contexto: A Gestão e Qualificação do Trabalho no SUS	15
O processo de conformação da questão dos Recursos Humanos em Saúde As questões da gestão do trabalho Sobre a qualificação de trabalhadores Tempos Atuais: possíveis redirecionamentos	
Capítulo 2 – Concepções teóricas que apóiam o estudo	34
Trabalho e qualificação: uma relação que fundamenta a compreensão do trabalhador As transformações do trabalho: uma revisão dos valores relativos ao trabalho? Da noção de qualificação à de competência – um deslocamento recente Processos de profissionalização, reconhecimento social e construção de identidades A relação trabalhador-trabalho no espaço organizacional Noção de serviço: possível orientação para o trabalho em saúde como função pública	
Capítulo 3 – Caracterização do Estudo	75
Mapeando os trabalhadores técnicos O grupo ocupacional estudado O momento exploratório do trabalho de campo	
Capítulo 4 – As Relações com o Trabalho e a Qualificação	98
Trajetórias Ocupacionais dos trabalhadores técnico-administrativos	
- a inserção inicial - a situação atual de trabalho - Perspectivas Profissionais - A construção das Formas de Identidade - O Reconhecimento profissional	
Conclusão –	144
Referências Bibliográficas -	153
Anexo 1	165

Anexo 2
Anexo 3
Anexo 4

APRESENTAÇÃO

Este estudo procurou investigar a relação entre trabalhador e trabalho nas organizações públicas de saúde, com o propósito de contribuir para as temáticas relacionadas à Gestão do Trabalho em Saúde.

Pressupõe-se que o entendimento das idéias que norteiam a ação humana no interior dos espaços organizacionais pode contribuir com a reflexão sobre a gestão do trabalho e as propostas de qualificação de trabalhadores nos serviços públicos de saúde e, ainda subsidiar a formulação de políticas para a área.

Além disso, o interesse pelo estudo decorre de uma atuação profissional voltada para um conhecer aprofundado mais próximo do que se passa no plano da organização do trabalho e da qualificação de trabalhadores de nível médio. Além da formulação de propostas de qualificação profissional para esses trabalhadores, cabe mencionar dois projetos de trabalho, recentemente instituídos na Escola Politécnica de Saúde da Fundação Oswaldo Cruz: A Rede de Escolas Técnicas do SUS e a Estação Observatório dos Técnicos em Saúde¹.

Dessa forma, buscou-se construir um referencial teórico-metodológico que, numa perspectiva multidisciplinar, fosse capaz de orientar as reflexões no campo do trabalho em saúde, considerando-se a necessidade de ampliar os enfoques e debates relativos ao tema.

A organização do estudo procurou seguir um caminho que permitisse uma aproximação aprofundada ao tema. Assim, na introdução fala-se da pertinência do estudo, justifica-se sua relevância e a delimitação do objeto. Nesse momento, também é apresentada a orientação metodológica escolhida.

¹ A estação da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio/FIOCRUZ, denominada Observatório dos Técnicos em Saúde volta-se exclusivamente para as temáticas relacionadas a esse quantitativo de trabalhadores e busca ainda subsidiar ações implementadas pela Rede de Escolas Técnicas do SUS, que integra 26 Escolas Técnicas localizadas em diversos estados brasileiros, cuja Secretaria Técnica também se encontra localizada na mesma instituição.

Em seguida discorre-se sobre o contexto relativo à Gestão e a Qualificação do Trabalho no SUS, considerando as principais questões identificadas na formulação de políticas para a área a partir do processo de constituição do campo de Recursos Humanos em Saúde (RHS).

O capítulo teórico tratou das concepções que fundamentam a análise realizada ao longo do estudo. Parte-se de uma compreensão ampliada acerca da categoria trabalho e, em função do interesse pela conformação/transformação da relação trabalhador-trabalho nas organizações públicas de saúde, percorre algumas noções que apóiam a análise realizada.

O capítulo seguinte buscou um conhecimento ampliado acerca do lugar ocupado pelos trabalhadores técnico-administrativos na composição da força de trabalho em saúde e a opção metodológica trilhada para o tratamento dos dados coletados no trabalho de campo. O quarto capítulo trata da sistematização da análise do material empírico. Seguem-se as conclusões e a bibliografia.

INTRODUÇÃO

Durante muito tempo, o setor de serviços ocupou um lugar pouco preciso, sendo definido pelas atividades que não pertenciam à produção agrícola ou industrial, o que ajuda a explicar a escassa produção específica (Ferretti, apud Deluiz, 1995). Apenas recentemente, investigações e análises acerca das questões relativas ao trabalho e a qualificação de trabalhadores têm ultrapassado o setor industrial, tradicional objeto de pesquisas sobre o tema.

Este estudo pretende trazer a discussão sobre essas questões para o campo da saúde. O recorte do estudo volta-se para a identificação e análise das noções orientadoras dos modos de trabalhar, percebidas nas relações entre qualificação e gestão do trabalho em organizações públicas de saúde.

Entende-se, junto com Campos (2003), que uma das contribuições dos tempos atuais é o desmoronamento de crenças e conceitos, o que permite uma maior aceitação de saberes e experiências distintos. “Descobriu-se que todo fenômeno é complexo; todo conceito, polissêmico; e todo campo de saber, interdisciplinar” (Campos, 2003:9).

A relevância do tema encontra-se associada à centralidade das questões relativas aos trabalhadores, no momento em que transformações contornam o mundo do trabalho. Estas exigem trabalhadores mais responsáveis, com capacidade de decisão e comprometimento. Paradoxalmente, o contexto caracteriza-se por níveis crescentes de precarização nas relações de trabalho. Assiste-se, ainda, à tendência de renovação organizacional onde as possibilidades de construção de novos modelos de gestão e de qualificação potencializam os debates acerca das transformações possíveis.

Percebe-se, no estoque social de conhecimentos acerca da questão do trabalho na saúde, uma lacuna de abordagens teórico-metodológicas que sustentem a complexidade do tema. As questões relativas à gestão e qualificação do trabalho em saúde estiveram relacionadas, de forma pontual, com a conformação da área de recursos humanos em saúde. O momento

atual parece oportuno para a construção de abordagens compreensivas sobre as formas de atuar nas organizações públicas de saúde.

A partir de um entendimento ampliado da Gestão do Trabalho, que integra dimensões da organização do trabalho e do desenvolvimento de trabalhadores, este estudo parte da análise dos espaços de expressão do trabalho no sentido de alcançar propostas de gestão e de desenvolvimento de trabalhadores alternativas.

Nos encontros e desencontros dos movimentos entre trabalho, qualificação, gestão, encontram-se os desafios que podem sinalizar caminhos de mudança. Nessa ciranda deslocam-se saberes e reconstruem-se possibilidades, definidas numa abordagem dialética que descobre diferentes eixos de análise. Concordando com Campello (2003), esse seria o esforço mais difícil de ser feito, sair e voltar ao real, buscando perceber relações essenciais, formas de organização e conceitos orientadores do conhecimento. Espera-se, nessas aproximações ao tema, contribuir para o entendimento de algumas questões:

- De que forma encontra-se organizada a área de gestão do trabalho no setor público de saúde?
- Como estão sendo pensadas/organizadas/priorizadas as questões relacionadas à gestão do trabalho e da qualificação dos trabalhadores?
- De que forma os valores atribuídos ao trabalho refletem-se na prática cotidiana de organizações públicas de saúde?
- Em que medida o trabalho realizado em organizações públicas de saúde se relaciona com a qualificação profissional dos trabalhadores?
- Que questões auxiliam na compreensão dos vínculos existentes entre trabalhador e trabalho?
- Como pensar em alternativas de gestão/qualificação do trabalho em organizações de saúde que possam contribuir para a expressão de um trabalho revalorizado?

Tentou-se compreender tais questões a partir de um triplo movimento, associando a análise teórica, o acompanhamento da formulação de políticas públicas para a área de Gestão do

Trabalho e da Educação na Saúde e a observação do empírico, através do acompanhamento das situações de trabalho em organizações públicas de saúde no município do Rio de Janeiro.

O recorte do estudo privilegiou o grupo ocupacional dos trabalhadores administrativos inseridos nas organizações públicas de saúde. Tal delimitação foi motivada pela minha atuação profissional ligada às atividades de docência e pesquisa relacionadas à qualificação dos trabalhadores de nível médio no Sistema Único de Saúde. Nesse sentido, chamava atenção o pouco conhecimento acerca desses trabalhadores, apesar do seu contingente expressivo e de transitarem por diversos setores dessas organizações.

Caminhos de aproximação ao tema

Entende-se o fazer científico como uma forma particular de ação humana, um processo de construção do conhecimento que é também construção e reconstrução do mundo e das pessoas. Esse não é um processo livre, encontrando-se atrelado tanto a processos históricos, sociais como aos aspectos próprios dos relacionamentos humanos.

A realidade é construída a partir de um espaço de possíveis, que faz com que os “produtores de uma época” sejam, ao mesmo tempo, situados, datados e relativamente autônomos em relação às determinações do contexto social. Esse “espaço de possíveis”, que transcende os indivíduos, faz com que os “criadores contemporâneos” estejam sempre situados uns em relação aos outros.

Dessa forma, as transformações na vida dependem das possibilidades oferecidas pela história, que definem o que é possível e impossível de fazer ou de pensar em um dado momento do tempo, em um campo específico. No entanto, as transformações dependem também dos interesses que orientam os indivíduos em direção aos possíveis mais originais entre aqueles que já se encontram, ou não, socialmente constituídos (Bourdieu, 2004:54).

Os resultados da pesquisa social afetam as ações humanas, o trabalho científico realizado pelos pesquisadores podem impactar determinada “visão de mundo”. Assim, “não há escolha entre maneiras ‘engajadas e neutras’ de fazer sociologia, pois uma sociologia descomprometida é uma impossibilidade” (Bauman, 2001:246).

Nessa perspectiva, considera-se que aquele que faz ciência possui o dever de intervir no mundo e o compromisso profissional de encarar os assuntos humanos de forma analítica não se opõe ao compromisso pessoal de encará-los de uma perspectiva ética (Geertz,2001:46).

No caso deste estudo, de natureza essencialmente social, que buscou compreender a construção social do trabalho administrativo, a ciência deve ser compreendida como sendo tanto ética, ideológica e política quanto epistemológica (Costa, 2004).

Ao analisar a relação com o trabalho no interior de espaços organizacionais, considera-se que as expectativas de cada indivíduo e, portanto, também seus modos de agir, são influenciadas por experiências que acontecem tanto dentro como fora da organização. Com um olhar próprio das ciências sociais, busca-se conhecer aspectos de uma realidade considerada “complexa, contraditória, inacabada e em permanente transformação” (Minayo,1994:22).

Seguindo essa concepção, tenta-se uma aproximação com o que Bouchard (1996) denomina de uma “sociologia profunda”. A especificidade dessa dimensão sociológica se expressa no respeito à densidade própria do que é complexo. Volta-se para fenômenos que não se pode apreender, se por “apreender” se vislumbra a esperança de poder tocá-los. Para esse enfoque, seria preciso fazer as pazes com o sentido para tratar de questões humanas. Considera-se que todo coletivo produz sentidos e significações, sendo essa produção o resultado de uma inter-relação dialética entre um contexto, atores e suas relações sociais (Chanlat,1996).

Reafirma-se o entendimento do sentido como noção socialmente construída, que surge no contexto de uma interação social concreta. A antropologia auxilia esse entendimento quando afirma que “vemos a vida dos outros através das lentes que nós próprios polimos e que os outros nos vêem através das deles” (Geertz, 2001:75). Segundo Bouchard (1996):

“Se admitirmos que o ser humano é posto em ação pelo sentido, quer dizer, pelo sentido atribuído (a alguma coisa), recebido, incessantemente criado e recriado, então o ser humano é totalmente prisioneiro daquilo que ele vê. Não nos referimos à visão física da coisa, mas à visão interior, onde justamente se localiza o sentido, ele mesmo produzido pelo jogo complexo e incessante das representações” (Bouchard, 1996:262).

Essas concepções embasam a idéia de que a análise do que se passa nos ambientes de trabalho deveria adotar uma postura compreensiva, “única capaz de apreender o sentido que os seres humanos dão à sua própria vida” (Chanlat1996:18).

A reserva, característica típica das ciências humanas, deve nortear as pessoas que pretendem estudar o humano e exige que se encare o comportamento como algo mais do que uma fachada exterior, como ação humana (Bouchard, 1996). Torna-se necessário rever a realidade do trabalho, considerando-se outros argumentos, afastando-se dos métodos convencionais do positivismo no que concerne à observação e à seleção dos fatos e dos dados. Essas orientações sustentaram uma ida exploratória ao campo, precoce segundo algumas abordagens teóricas, mas coerente com as concepções trilhadas neste estudo. Trata-se de:

Compreender aquilo que, de uma dada maneira ou forma, nos é estranho e tende a continuar a sê-lo, sem aparar suas arestas com vagos murmúrios sobre a humanidade comum, sem desarmá-lo com o indiferentismo... e sem descartá-lo como encantador, adorável até, mas sem importância, é uma habilidade que temos de aprender duramente e, depois de havê-la aprendido, sempre de maneira muito imperfeita, temos de trabalhar continuamente para manter viva (Geertz, 2001:84).

Esses aspectos impulsionam para uma abordagem diferenciada no momento de compreender o “objeto”, ou melhor, os sujeitos. Buscando uma coerência teórico-metodológica, procura-se entender os trabalhadores como sujeitos, como aqueles que despertam consciência sobre suas experiências (Bouchard, 1996).

A construção de um trabalho dotado de originalidade exige uma sensibilidade aguçada para as condições em que ele ocorre (Geertz, 2001:124). Entender os modos de ser trabalhador aponta para a relevância atribuída à ação e ao discurso, numa percepção de identidade construída publicamente. Seria através da ação e do discurso que o homem poderia distinguir-se e manifestar-se aos outros, ao invés de permanecer apenas diferente.

Alerta-se para a imprescindível presença do outro no processo de autoconstituição e no exercício das *práticas de si* (Ortega, 2000:26). Além da ação e do discurso, o pensamento também é percebido como ato social, pois suas conseqüências podem refletir a qualidade do tipo de situação humana experimentada (Geertz, 2001:30).

Renovadas aproximações à relação qualificação-trabalho demandam o estudo do que é ser trabalhador, não reduzindo a condição de agente do trabalho à especificidade de sua formação escolar, dado que a “realidade se realiza no âmbito do trabalho e se qualifica também neste âmbito” (Schraiber & Peduzzi, 1992:19). Na busca de abordagens que procurem se aproximar do trabalho como ação humana, encontrou-se na ergologia² o estudo da atividade, noção que emerge do encontro do conhecimento das disciplinas com o conhecimento do próprio fazer no trabalho.

As orientações expressas acima direcionam o desenho de propostas de aproximação ao “campo” que relativizem a separação entre os que vivem o trabalho, neste caso os trabalhadores administrativos, e os que podem pensar a vida dos outros, ou seja, os pesquisadores. Nesse sentido buscam-se caminhos parceiros ao conceito de “comunidade científica ampliada”³ e dos aprofundamentos daí originados como o “dispositivo a três

² A ergologia é uma disciplina do pensamento, da atividade humana, que procura compreender como e onde se situam os espaços das (re) singularizações parciais (sempre recorrentes) inerentes às atividades de trabalho. Mais informação em Schwartz, Y. A Comunidade Científica Ampliada e o Regime de Produção de Saberes. Revista Trabalho e Educação, Belo Horizonte, n.7, jul/dez –2000.

³ O conceito de Comunidade Científica Ampliada foi a primeira construção teórico-metodológica do autor e seu grupo no final dos anos 70 e em 93 surge o Dispositivo a Três Pólos a partir da idéia de renormalização na atividade e apresenta o pólo dos conceitos, o pólo dos saberes gerados na atividade e o pólo das exigências éticas, dos valores. Entre esses pólos não existe início nem fim, pois se encontram numa relação dialética.

pólos”, que refletem tanto na produção de conhecimento quanto na gestão das situações de trabalho (Schwartz, 2000).

O dispositivo a três pólos busca refletir sobre a construção do conhecimento e sobre a gestão social das situações de trabalho, na relação entre o campo do conhecimento e o campo da gestão. A partir do desconforto com o hiato entre o “patrimônio estocado e ensinado”⁴ nas escolas e o “patrimônio vivo” das atividades de trabalho, Schwartz (2000), buscou conhecer melhor o trabalho, passando a compreender que existiam formas de cultura e acumulação no trabalho distantes das concepções da formação profissional.

Dessa forma, o autor passou a considerar que “o conceito é, no mínimo, defasado em relação à experiência”, ou seja, é preciso encarar a idéia de um retrabalho parcial das normas preexistentes a toda situação profissional, que leva à instituição de espaços permanentes de aprendizagem de saberes e valores, independente do contexto e dos modos de trabalho (Schwartz, 2000:43). O autor propõe a *démarche* ergológica, construída a partir de reformulações dos conceitos de comunidade científica ampliada e do dispositivo a três pólos, que deve indicar o espaço das singularizações existente nas situações de trabalho (Schwartz, 2000:45).

As concepções identificadas acima recomendam ir ao campo para conhecer os trabalhadores e analisar a construção de dispositivos que favoreçam o despertar de trabalhadores mais substantivamente reflexivos. Entende-se trabalhador reflexivo como *trabalhador-observador*⁵, consciente das implicações do seu fazer e dos limites de toda observação, que é, sempre, circunstanciada.

Mais informação em Schwartz, Y. A Comunidade Científica Ampliada e o Regime de Produção de Saberes. Revista Trabalho e Educação, Belo Horizonte, n.7, jul/dez –2000.

⁴ A construção de patrimônios de trabalho pode ser entendida como uma dinâmica que consiste em um processo de transformação das normas antecedentes, mais ou menos impostas do exterior, através de um movimento de resingularização, recriando-se assim novas normas. Telles, 2001:104

⁵ A denominação trabalhador-observador vem sendo pensada no sentido de buscar metodologias de pesquisa da estação Observatório dos Técnicos em Saúde da EPSJV/FIOCRUZ que percebam os trabalhadores de nível médio também como pesquisadores, na análise conjunta de situações de trabalho.

Mesmo assim, procura-se extrair algumas percepções sobre as coerções, as causas, as esperanças e as possibilidades de alguns aspectos da vida de trabalho. Geertz (2001) aponta que “no que gostamos de chamar de vida real”, o sentido, a identidade, o poder e a experiência estão, inextricavelmente, emaranhados, implicando-se mutuamente. Dessa forma, qualquer construção teórica que busque a transformação de práticas deve estar atenta à produção social do sentido.

Assim, capturou-se⁶ algumas ‘proposições’⁷ ergológicas, provisórias, que tentam não separar a produção da vida e que, expressas de maneira sintética, podem ganhar o formato abaixo:

- Vida como obra aberta, como sinônimo de singularização, que está sempre tentando novos ensaios, está sempre impulsionando o sujeito. É uma característica do humano não seguir prescrições o tempo todo, o trabalho é um espaço de manifestação desse impulso de vida.
- O homem vai significar e ressignificar sempre e é a partir do trabalhar, entendido como forma de intervir, como debate de normas, que algo pode se transformar.
- O caminho científico não é suficiente para compreender a vida e o desafio é produzir conhecimentos que tentem dar conta do que a vida produz, que procurem respeitar o movimento da vida.

⁶ Captura, termo utilizado por Emerson Merhy em reunião de trabalho realizada em outubro de 2004, com o propósito de elaboração de um Termo de Referência sobre o Trabalho Técnico em Saúde.

⁷Essas “verdades” provisórias foram construídas a partir da leitura de textos e de discussões realizadas na Disciplina Estudos sobre as Dimensões Subjetivas no Trabalho: a abordagem ergológica, oferecida no mestrado da Escola Nacional de Saúde Pública/Centro de Estudos sobre Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, coordenada pelos professores Jussara Brito e Milton Athayde.

- Cada configuração onde os homens têm de viver coloca-lhes questões novas onde, através do uso que fazem deles mesmos, experimentam também seu ser. Esse uso não é somente aquele que fazem de você, mas também aquele que cada um faz de si mesmo.
- O caráter humano, complexo e enigmático do trabalho, que mobiliza. Trabalho é mais que execução, é o lugar de uma tensão, de um espaço de possíveis sempre a negociar.
- O trabalho conhecido é o que constrange, mas o trabalho também convoca o sujeito como momento de sua história; o exercício profissional remete ao indivíduo algo de suas escolhas e de seus dramas interiores.
- Todo homem quer ser sujeito de suas normas; a liberação do potencial do indivíduo é o que faz para o homem o sentido de sua vida.
- No interior das coerções cotidianas de trabalho, abrem-se espaços para uma gestão diferenciada de si mesmo. Os debates dos indivíduos com eles mesmos são tecidos nos atos cotidianos do trabalho.

A aceitação das proposições acima orientou a construção do estudo e possibilitou caracteriza-lo, priorizando o espaço de trabalho como lugar privilegiado de análise.

CAPÍTULO 1 – CONTEXTO: GESTÃO E QUALIFICAÇÃO DO TRABALHO NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Neste capítulo contextualiza-se o processo de conformação da área de gestão e qualificação do trabalho no SUS. Entende-se que a análise sobre essa temática impõe abordar a própria constituição do campo de Recursos Humanos em Saúde (RHS). Esse processo, socialmente construído, envolve as questões da gestão e da qualificação, permitindo a compreensão do momento atual, quando é criada a Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde no Ministério da Saúde (SGTES)⁸.

A área de Recursos Humanos em Saúde (RHS) contempla variadas dimensões que cercam os trabalhadores e que se encontram relacionadas com outros aspectos de constituição do sistema de saúde, como o financiamento e o modelo de atenção. De acordo com Gonçalves (1993), entende-se por ‘questão’ dos recursos humanos tudo que se refere aos trabalhadores da saúde em sua relação com o processo histórico de construção do SUS.

A questão dos RHS abarca recortes múltiplos que passam pela composição e distribuição da força de trabalho, formação, qualificação profissional, mercado de trabalho, organização do trabalho, regulação do exercício profissional e relações de trabalho, entre outros. Esses termos estão inseridos no processo social que decorre de relações históricas, devendo ser compreendidos numa abordagem que relativiza uma concepção estritamente técnica do trabalho.

Numa perspectiva relacional, tal abordagem demanda reflexões que compreendam a ligação entre os recortes identificados. Assim, um diálogo com a formulação de políticas voltadas para a transformação das práticas no interior das organizações de saúde deve estar ancorado na compreensão da relação trabalhador-trabalho no SUS que envolve, necessariamente, múltiplas dimensões.

⁸ Essa nova estrutura ministerial demarca as áreas de educação e gestão em dois departamentos: Departamento de Gestão da Educação em Saúde e Departamento da Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde, inaugurando uma nova forma de organizar as questões do campo que até então se localizavam, com menor visibilidade, na Coordenação de Políticas de Recursos Humanos em Saúde.

1.1. O processo de conformação da questão dos Recursos Humanos em Saúde (RHS)

A área de Recursos Humanos em Saúde foi conformando-se ao longo do processo de organização do Sistema Único de Saúde, configurando-se como um de seus subsistemas. Nas últimas décadas, a gestão e a qualificação do trabalho em saúde foram, ainda que distintamente, compreendidas como aspectos dessa área.

Originalmente, a noção de RHS pode ser associada à década de 50, a partir das análises sobre a formação médica estimuladas pela Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). Nos anos 60 iniciaram-se os estudos que buscavam identificar a força de trabalho inserida no setor e apenas na segunda metade da década de 1970 é possível identificar o progressivo processo de institucionalização da área. Nessa década destaca-se a experiência obtida no Programa de Preparação Estratégica de Pessoal de Saúde (PPREPS), que teve como propósitos centrais capacitar pessoal de nível médio e elementar e apoiar à criação de sistemas de desenvolvimento de Recursos Humanos para a Saúde nos estados (Paim, 1994).

Esses primeiros estudos foram responsáveis pela denominação do que posteriormente foi se chamar de RHS. Gonçalves (1992) chama atenção para o caráter fragmentado, limitado teoricamente e com interpretações pouco explicativas dessa primeira “maré” de estudos sobre a área, que acabavam por isolar o trabalhador das demais dimensões do processo de trabalho.

A área de RHS teve pequena relevância no período anterior à formação do SUS, aparecendo como questão de menor repercussão no Sistema de Saúde Nacional. É possível afirmar que o campo passa a adquirir maior nitidez com a organização da 8ª Conferência Nacional de Saúde, desencadeada pela reforma sanitária brasileira. Pode-se, inclusive, dizer que a estruturação da área de RHS seguiu as recomendações da 8ª Conferência Nacional de Saúde. Nesse momento, que marca a reformulação das políticas de saúde no país, a complexidade da área de RHS ganha visibilidade, desencadeando um processo particular de análise de suas temáticas próprias.

Assim é que, em 1986, foi organizada a primeira Conferência Nacional de Recursos Humanos para a Saúde, quando se define uma agenda específica sobre o tema, a partir de análises dos principais aspectos identificados na implantação do SUS. Tais aspectos foram, em grande parte, pautados pelas reivindicações dos trabalhadores da saúde, considerando-se a reorganização de suas práticas profissionais e de suas bases jurídico-legais. Entre essas questões destacavam-se a falta de incentivos para a qualificação profissional, a própria visão burocrática da área de recursos humanos, a baixa remuneração dos trabalhadores e desfavoráveis condições de trabalho (Cadernos RH Saúde, 1994).

A segunda Conferência Nacional de Recursos Humanos para a Saúde, realizada em 1993, registrou a contradição/tensão que, desde então, marca a área. A questão dos RHS é percebida como estratégica nos documentos da saúde pública, porém concretamente pouco valorizada, já que relacionada de forma superficial com os aspectos que, fundamentalmente, afetam as políticas públicas de saúde no país⁹. A principal questão da área encontrava-se relacionada à própria ausência de uma política de recursos humanos que contemplasse um plano de cargos, carreira e salários no sentido de favorecer a implantação do SUS.

No início da Reforma Sanitária as questões mais sistematizadas da área de RHS restringiam-se à temática da formação de pessoal. As incursões analíticas acerca de outros aspectos como planejamento da força de trabalho, mercado de trabalho e regulação do exercício profissional, eram apenas pontuais. É possível observar, numa rápida análise dos documentos e relatórios¹⁰ elaborados a partir da segunda metade da década de 80, que a perspectiva de transformação das práticas em saúde esteve, quase que linearmente, associada às ações voltadas ao processo educativo dos trabalhadores do setor¹¹.

⁹ Apenas mais recentemente pode-se perceber uma maior relevância atribuída às questões de RHS, conforme abordado mais adiante. Essa transformação pode ser associada à projetos de qualificação de trabalhadores, a reorientação do modelo assistencial e ainda à reconfiguração da própria área no Ministério da Saúde.

¹⁰ Para maiores informações ver: Santos, I.; Christófaro, M.AC; A Formação do Trabalhador da Área da Saúde Divulgação para Debate n.14 agosto 1996; Souza, M.AA et al Processo Educativo nos Serviços de Saúde Série Desenvolvimento de Recursos Humanos n01 OPAS Brasília, 1991.

¹¹ Nesse período chamava atenção a baixa escolaridade da força de trabalho no setor marcada pelo expressivo contingente de atendentes de enfermagem inseridos no sistema sem qualificação específica. Informações

Mesmo no final dos anos 80 constatava-se o predomínio do enfoque formação profissional e “preparação”¹² de pessoal em saúde, atribuindo-se pouca ênfase aos aspectos da gestão do trabalho (Paim, 1994).

1.2. Sobre a Gestão do Trabalho

As temáticas e problemáticas da gestão do trabalho, associadas à sua dimensão organizacional, como condições de trabalho, qualidade e desempenho ficaram, na maior parte dos casos, sob a responsabilidade dos serviços de saúde. Outras questões da gestão, relacionadas aos seus aspectos mais macro, como os planos de cargos, carreiras e salários e políticas de incentivo à produtividade chegaram a alcançar expressão como questões prioritárias. No entanto, essas questões não foram aprofundadas no processo de descentralização do sistema de saúde, não chegando a ocupar a necessária atenção por parte dos formuladores de políticas.

As questões da gestão começam a ganhar visibilidade na segunda metade da década de 90, no contexto de flexibilização das relações de trabalho. Nesse período, marcado pelo movimento de Reforma do Estado¹³, inseriu-se na agenda um modelo de gestão¹⁴ que enfatizava aspectos de produtividade e desempenho.

A crescente utilização de mecanismos de avaliação de desempenho e a ênfase por trabalhadores mais qualificados, com capacidade de adaptação às mudanças tecnológicas,

sobre essa questão em Médici, A .C.;Machado, M.H.; Nogueira,R.P.; Girardi, S.N. O mercado de trabalho em saúde no Brasil:estrutura e conjuntura. RJ, FIOCRUZ/ENSP, 1992.

¹² Esse termo ainda é utilizado em documentos da área. Assim como o próprio termo Recursos Humanos em Saúde, utilizado nas diferentes esferas de governo, são denominações que originam-se na área de administração e que reduzem o entendimento da complexidade das questões relacionadas ao tema. Nos últimos anos os redirecionamentos para expressões como gestão e qualificação refletem concepções mais compreensivas e críticas da construção social da realidade.

¹³ Proposta formulada no governo Fernando Henrique Cardoso, tendo como eixo a substituição da gestão burocrática pela administração pública gerencial que, como requisito da modernização das organizações, passa a ser flexível.

¹⁴ Programa do Governo Federal com o principal objetivo de melhorar a qualidade dos serviços e que chegou a ser implementado na prática como Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública. Exigia descentralização das decisões e funções, adoção de formas flexíveis de gestão e o incentivo à produtividade num processo simultâneo de maior autonomia e responsabilização das organizações públicas.

ocorrem simultaneamente à expansão da flexibilização. Esta, apresentada como solução para a gestão do trabalho, gera impactos negativos nas relações de e com o trabalho, com a proliferação de vínculos não estáveis e as formas diferenciadas de remuneração (Pierantoni, 2000).

Desenha-se um cenário paradoxal, que agrega níveis crescentes de flexibilização das relações de trabalho e aponta para a possível emergência de um trabalho revalorizado¹⁵, ou seja, com maiores níveis de autonomia e participação. Deluiz (1995) entende que o setor de serviços incorpora os processos de racionalização e reestruturação mais amplos que sinalizam para crescentes exigências nos níveis de qualificação e responsabilidade dos trabalhadores.

No que se refere ao Sistema Único de Saúde, esse cenário evidenciou-se na última década coincidindo com a institucionalização do sistema, o aprofundamento da descentralização e a expansão das equipes de saúde, especialmente aquelas voltadas para a atenção básica. Esses aspectos acabaram por gerar enfrentamentos para a gestão municipal que ainda se defrontou com a homologação da Lei de Responsabilidade Fiscal, limitando os gastos com pessoal.

O reflexo dessa política pode ser traduzido pela precarização das relações de trabalho, falta de regulação do sistema de ingresso nos serviços, alta rotatividade nos postos de trabalho e ausência de uma política salarial e de carreira setorial. Essas questões, associadas aos aspectos relativos à gestão no cotidiano de trabalho, como reconhecimento e satisfação profissional, acabam por comprometer a profissionalização dos trabalhadores (ABRASCO, 2003).

A maior ênfase ao tema da gestão pode estar relacionada aos estudos voltados para a compreensão do cotidiano de trabalho nas organizações de saúde e à tendência de

¹⁵ Cabe salientar para a lacuna de estudos relacionados à investigação dessas questões no setor saúde. Termina-se muitas vezes considerando análises realizadas em outros setores da economia para discorrer sobre possíveis alterações no setor de serviços. Convém enfatizar a importância de uma postura bastante cuidadosa acerca da generalização dos estudos, considerando-se principalmente a natureza do trabalho em saúde e a especificidade do trabalho no Sistema Único de Saúde, com seu processo de organização bastante peculiar.

ampliação e integração do campo de RHS. Observa-se, a partir da década de 90, uma preocupação crescente com a problemática específica do trabalhador e a percepção da lacuna de análises acerca da categoria trabalho. De acordo com Nogueira (1994), o que existe de inovador na teoria contemporânea da gestão do trabalho relaciona-se ao fato dos componentes subjetivos serem colocados em primeiro plano no processo de produção e consumo de serviços.¹⁶

As distintas dimensões do trabalho — qualificação, regulação, planejamento, gestão, negociação, avaliação — começam a ser compreendidas como processos sociais relacionados e definidos com e por atores sociais dotados de intencionalidade. Ao considerar o trabalhador como o sujeito protagonista da atenção, a gestão do trabalho assume um papel de intermediário entre a população e o serviço, passando a ser uma função estratégica e não uma atividade do setor de pessoal.

Segundo Campos (1997), o estoque de conhecimento predominante na área da administração não sustenta os desafios a serem enfrentados na gestão do trabalho em saúde. As concepções que, tradicionalmente, orientam os estudos organizacionais se valem de um enfoque de racionalidade instrumental, em que a própria noção de recursos humanos utiliza imagens e conceituações limitadas, que reduzem o trabalhador, restringindo-o ao ser funcional.

É recente, no entanto, uma preocupação com a busca de abordagens teóricas mais críticas, capazes de contribuir para a compreensão da realidade e, eventualmente, apontar alternativas de construção dos processos de gestão e qualificação do trabalho em saúde. Brito (2002) afirma que a análise sistemática e interdisciplinar das questões do trabalho na saúde é um capítulo novo e indispensável no campo de estudos do trabalho. O autor aponta

¹⁶ No entanto, a orientação de autores que buscam uma abordagem mais crítica da gestão do trabalho permite relativizar a importância desse redirecionamento para o subjetivo. Essas análises percebem que as sofisticadas táticas de gestão modernas se encaminham para a *'armadilha da administração estratégica'*, que faz parecer respeitar o sujeito, mas é, fundamentalmente, alienante ao provocar uma adesão passional por uma gestão além do afetivo. Para maiores informações ver ENRIQUEZ, E. Prefácio. In: DAVEL, E.; VASCONCELOS, J. (orgs.). *Recursos humanos e subjetividade*. Petrópolis: Vozes, 1996. 270 p.

o desencontro e mesmo uma certa negligência das investigações de Recursos Humanos em Saúde ao ignorar a categoria trabalho.

O afastamento da área de RHS em relação ao tema do trabalho pode ser percebido quando se verifica o escasso material encontrado sobre gestão em levantamento realizado por Brito (2002) nos artigos publicados sobre o tema entre 1966 e 1982 na revista *Educación Médica y Salud* editada pela OPS/OMS¹⁷. Complementando essa afirmação Schraiber (1992), num levantamento bibliográfico sobre a área de RHS nas publicações editadas nas décadas de 70 e 80, identificou seis categorias de classificação: profissionais de saúde, formação/capacitação, administração, mercado de trabalho, política e agentes do trabalho, que não mencionam o termo gestão.

Numa outra sistematização das produções sobre RHS¹⁸, com o propósito de desenhar um mapa da produção teórica no país, Peduzzi e Schraiber (2000), apontaram o caráter interdisciplinar da área. Segundo as autoras, o desenvolvimento de propostas de investigação/intervenção na área deve voltar-se, a partir de abordagens complementares, para as dimensões antropológicas dos trabalhadores em saúde; suas conexões com a formação de valores éticos e pesquisas relacionadas com questões da qualidade e produtividade. Também destacaram a lacuna de estudos acerca da dimensão subjetiva dos trabalhadores e de alternativas teórico-metodológicas que sustentem a complexidade do trabalho no cotidiano de organizações de saúde.

Na tentativa de situar o estado da arte na área de RHS, Brito (1999), identificou como principais desafios: promover um novo conceito de recursos humanos e a conseqüente busca de abordagens alternativas de gestão; contribuir com a construção de uma teoria própria do trabalho em organizações de saúde e integrar as dimensões da gestão (desempenho, qualificação, relações de trabalho e ética do trabalho).

¹⁷ Apontada por Brito (2002) como única revista especializada em desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde na América Latina.

¹⁸ Levantamento realizado para a organização de um encontro sobre o tema - Workshop: *Mapeamento de Projetos de Pesquisa e Intervenção sobre Recursos Humanos em Saúde, no âmbito nacional*, realizado em maio de 2000 na Faculdade de Enfermagem da USP/São Paulo.

As demandas de investigação sobre o tema também podem ser relacionadas com as questões apontadas por Cohn (1992) e Merhy (1994) no início da década passada. Esses autores afirmam que um grave aspecto da crise sanitária brasileira relacionava-se a determinado estilo de ser trabalhador e de produzir ações de saúde. Tal estilo seria responsável pela construção de uma postura “descompromissada” em relação ao outro: profissional e/ou paciente.

As demandas apontadas nos parágrafos anteriores, ainda que identificadas em textos e discursos da área, encontram-se em momentos bastante iniciais tanto no sentido da formulação de políticas para a área quanto da elaboração de propostas de ação. Apenas recentemente a Rede Observatório de Recursos Humanos em Saúde¹⁹, coordenada pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, iniciou um processo mais sistemático de acompanhamento das demandas de investigação para a área, buscando complementar a reflexão sobre os processos de gestão/qualificação do trabalho realizados em organizações de saúde para subsidiar a implementação de políticas públicas.

1.3. Sobre a qualificação de trabalhadores

Conforme expresso nos parágrafos anteriores, a questão da formação profissional constituiu-se como um aspecto central desde a disseminação do movimento sanitário, assumindo um papel de destaque no momento de criação e implantação do SUS. Enquanto alguns atores da Reforma Sanitária estavam mais atentos à educação formal, outros já esboçavam uma preocupação com o tema que ultrapassasse o espaço escolar.

A área de desenvolvimento de trabalhadores se constituiu como um tema de relevância no campo de RHS, tendo, inclusive, recebido maior atenção do que o tema da gestão do trabalho, que veio a se conformar posteriormente. Desde a década de 70 a Organização

¹⁹ A Rede Observatório de Recursos Humanos em Saúde é uma iniciativa da antiga Secretaria de Políticas do Ministério da Saúde em conjunto com o Programa de Cooperação Técnica da Representação da Organização Pan-Americana de Saúde/Organização Mundial de Saúde (OPAS/OMS) no Brasil. Atualmente coordenada pela Secretaria de Gestão da Educação e do Trabalho na Saúde conta com 13 estações de trabalho que buscam obter informações que norteiem os processos de regulação, gestão, formação, desenvolvimento e formulação de políticas de RHS, conforme portaria nº 01, de 11/03/2004.

Pan-Americana de Saúde buscava definir linhas para formulação de propostas de educação contínua para as equipes de saúde, considerando a necessidade de que os trabalhadores do setor fossem capazes de analisar seu contexto de trabalho, identificar problemas, promover a participação e tomar decisões no processo de trabalho. Dessa forma, constituíram-se, nos anos 80, grupos de trabalho nos países das Américas com o objetivo de desenvolver novas abordagens ao problema de capacitação profissional. O Programa de Desenvolvimento de RHS da OPAS assumiu o papel de dinamizar esses esforços que buscavam viabilizar a transformação das práticas de saúde nos serviços, a partir da modificação nas práticas educativas.

A educação permanente em saúde aparece, inicialmente, relacionada ao tema de desenvolvimento dos RHS durante a segunda metade da década de 80. Essa noção surge numa perspectiva de reorientação da educação dos trabalhadores do setor que deve se conformar num processo constante, de natureza participativa, em que a aprendizagem se produz ao redor de uma questão central, constituída a partir do trabalho nos serviços.

A maior preocupação deste estudo com a qualificação dos trabalhadores reforça o interesse em compreender a idéia da Educação Permanente em Saúde (EPS), entendida como um processo de revalorização do trabalho. Nesse sentido não cabe discorrer sobre a formação profissional em saúde, mas situar como a proposta de Educação Permanente em Saúde vem se conformando como uma ação prioritária da política nacional da Secretaria da Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Buscando coerência com esse entendimento, percebe-se a proposta da EPS mais próxima das questões da gestão do trabalho do que da formação profissional. Esse entendimento é possível, pois a proposta da EPS aborda simultaneamente, as questões da formação profissional e as de desenvolvimento de trabalhadores. Entende-se a formação como uma dimensão da qualificação profissional e o desenvolvimento de trabalhadores como um aspecto da Gestão do Trabalho.

Nesse sentido, a educação permanente está sendo compreendida como uma dimensão da gestão do trabalho nas organizações de saúde, centrada no potencial educativo da situação de trabalho, que tenha como foco o trabalhador e seu reconhecimento no espaço

organizacional. O conceito chave da Educação Permanente em Saúde é a articulação entre educação e trabalho, o mundo da formação e o mundo do trabalho, visando transformar e qualificar a atenção à saúde, a organização das ações e serviços, os processos formativos, as práticas de saúde e as práticas pedagógicas. A educação permanente aparece como opção capaz de integrar uma proposta ampliada, onde gestão e qualificação são percebidas como vias simultâneas, que se potencializam mutuamente.

A construção de um processo de gestão do trabalho nesses moldes supõe uma prática participativa, com a definição de espaços e oportunidades para a criatividade e a iniciativa do trabalhador, na tentativa de valorizar sua responsabilização com o significado e os resultados do seu trabalho. Nesse sentido, o caminho para a construção de novas organizações passa pelas mudanças no trabalho e pelas possibilidades da educação permanente no serviço que devem exigir modos alternativos de organização do trabalho e novas práticas de gestão, sobretudo, de gestão do trabalho (Davini, 1994).

A organização de saúde está sendo compreendida como categoria socialmente construída, que resulta de um processo histórico, de gestação coletiva de valores, saber e capacidades que se produzem e se reproduzem como práticas em contínuo movimento. É um lugar de trabalho e de educação em que se encontram um conjunto de relações, acontecimentos e processos complexos que a caracterizam como espaço social. Assim, cabe instituir processos de análise das situações de trabalho, da gestão do trabalho coletivo, suas conexões e relações.

É no âmbito do trabalho que se consolidam as formas de atuação profissionais. A concepção tradicional atribuía a esse espaço a mera reprodução dos conhecimentos adquiridos. Estudos empíricos mostraram, no entanto, que essa separação é abstrata e que a aprendizagem não ocorre fora do processo de trabalho já que a socialização profissional se efetiva na prática (Davini, 1994).

Hoje, predomina a visão de que no campo de Recursos Humanos em Saúde forma-se uma dinâmica de interrelações, que exige que as propostas de transformação sejam pensadas e implementadas de forma simultânea.

1.4. Dos Recursos Humanos à questão do trabalho: um deslocamento necessário

A atual valorização dos processos de gestão e qualificação do trabalho no SUS parecem relacionar-se, no entendimento de Nogueira e Santana (2000), a uma tentativa de reparar equívocos relacionados aos excessos economicistas que caracterizaram as propostas de reforma de Estado. Esses autores defendem uma concepção que situa a gestão do trabalho nos estabelecimentos como mediadora entre o caráter burocrático das organizações e a missão que devem cumprir. Tal proposta encontra-se ancorada na necessidade de desconcentração da função de Recursos Humanos, que passa a ser compartilhada em todas as esferas de decisão, difundida no âmbito organizacional.

A área de Gestão do Trabalho em Saúde vem sendo considerada como a mais complexa do Sistema Único de Saúde, conforme expresso na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUS (NOB/RH-SUS)²⁰, que recoloca a importância do trabalho, a necessidade de valorização profissional e a regulação das relações de trabalho.

O documento afirma que, entre os aspectos relacionados com a dificuldade de implementação da política de recursos humanos, encontram-se a falta de antecedentes de priorização e o tipo de tratamento que a questão tem recebido, especialmente nos processos de Reforma do Estado, desencadeados na década de 90. Identifica-se a necessidade de um resgate da relevância da gestão do trabalho em saúde como política pública e o retorno da expectativa de que os trabalhadores atuem como agentes de mudança da prática no setor público.

²⁰ A NOB/RH-SUS é um instrumento que busca consolidar a gestão do trabalho no Sistema Único de Saúde. A última versão do documento, elaborada em 2002, define os princípios básicos e diretrizes que devem nortear a Política de Recursos Humanos em Saúde.

Nesse sentido se conformou o tema “O Trabalho na Saúde” como um dos 10 eixos temáticos que subsidiaram as discussões da 12 Conferência Nacional de Saúde, realizada em 2003. Esse eixo envolveu as questões relacionadas aos Recursos Humanos em Saúde, tanto as relativas aos aspectos da gestão, como a precarização das relações de trabalho, como os aspectos da educação dos trabalhadores do setor.

As questões do trabalho retornam como compromisso central, remetendo a uma reflexão sobre que modelo de Estado deve orientar as relações com a sociedade. Um novo modelo de gestão do trabalho no SUS deve possibilitar satisfação com o trabalho, queda da rotatividade, aprofundamento da gestão na dimensão do micro processo de trabalho, educação permanente no trabalho e o reconhecimento das mesas de negociação como espaço democrático de equacionamento dos conflitos nas relações de trabalho (Conselho Nacional de Saúde, 2002).

É nesse contexto que a desprecarização do trabalho torna-se uma necessidade para a própria viabilidade do sistema, já que a valorização do trabalho constitui-se como princípio fundamental na construção da identidade do trabalhador. Busca-se estabelecer uma política salarial digna e uma política de gestão que oriente a construção de planos de carreira específicos, que tenham como eixo o incentivo ao desenvolvimento profissional dos trabalhadores (ABRASCO, 2003).

A aproximação entre as temáticas inseridas na área de RHS e uma abordagem mais compreensiva acerca da categoria trabalho e, especialmente, acerca da relação trabalho e educação, pode ser identificada no redesenho da instância federal do Ministério da Saúde responsável por essas questões. Pode-se dizer que a definição de um espaço específico para tratar as questões da gestão e da educação parece surgir como um sinal visível da importância do movimento em direção à valorização dos trabalhadores.

Apenas recentemente se alcançou um acúmulo de forças políticas capaz de gerar as condições necessárias para que se definisse na estrutura ministerial um espaço específico para a formulação e implementação das políticas de gestão do trabalho no SUS. Mais do

que uma alteração estrutural, tal mudança pode apontar para um possível deslocamento de significados e sentidos na busca de um encontro com “um conceito muito mais rigoroso e bem fundamentado de trabalhador”, conforme já afirmava Gonçalves (1992).

A criação²¹ da Secretaria da Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SEGTES), no Ministério da Saúde, vem explicitar o papel do gestor federal quanto às políticas de formação, desenvolvimento, planejamento e gestão da força de trabalho em saúde no país. A leitura de documentos elaborados pela Secretaria permite perceber o esforço para ultrapassar os diagnósticos da área e apontar os eixos e as estratégias fundamentais para as mudanças anunciadas como necessárias. Com a SEGTES inaugura-se, na estrutura ministerial, um espaço que deve, junto às demais instâncias gestoras do sistema de saúde, assumir a formulação e execução da Política Nacional de Recursos Humanos em Saúde (PNRHS).

A relação entre educação e trabalho surge como uma questão central para a transformação das práticas. Tal recomposição será possibilitada mediante a adoção da educação permanente como estratégia fundamental, que busca desafiar os trabalhadores para uma postura de mudança e problematização de suas próprias ações²².

Apesar da estratégia da EPS originar-se no Departamento de Gestão da Educação na Saúde, identifica-se a necessidade de aproximação entre as temáticas da gestão do trabalho com as da gestão da educação dos trabalhadores da saúde. Essa percepção é possibilitada pelas afirmações expressas no documento elaborado pela SEGTES, onde se evidencia o serviço como espaço de aprendizagem, sendo necessário identificar ações que tornem sua “estrutura e processo de trabalho adequados a esta nova realidade” (SEGTES, 2003:11).

²¹ Decreto nº4.726, de 9 de junho de 2003 aprova a Estrutura Regimental e o quadro demonstrativo de cargos e funções do Ministério da Saúde e define as competências dos órgãos.

²² InfomAção - caminhos para a mudança da formação e desenvolvimento dos profissionais de saúde: diretrizes da ação política para assegurar Educação Permanente no SUS. Documento elaborado pela SEGTES para o Conselho Gestor do MS em julho de 2003.

Nesse sentido, a intenção da proposta de Educação Permanente em Saúde ultrapassa a idéia de qualificar trabalhadores, espera-se, na verdade, formular novos pactos de trabalho, desencadear processos de mudança, construir ações transformadoras. Entende-se que tais expectativas encontram-se diretamente associadas ao tema deste estudo e exigem esforços teórico-metodológicos centrados na compreensão das possibilidades de expressão dos modos de ser trabalhador. Tais possibilidades seriam conformadas a partir das relações entre gestão, trabalho e qualificação de trabalhadores nos espaços organizacionais.

Outra questão prioritária na agenda ministerial se refere à humanização dos serviços de saúde, com a intenção de que o HumanizaSUS esteja inserido numa política de qualificação do sistema (Ministério da Saúde, fevereiro de 2004). Entende-se que essa questão aproxima-se da discussão do trabalho no SUS, já que seu ponto de partida é a percepção de que o avanço técnico-científico observado na área da saúde não tem sido acompanhado por um “avanço” na dimensão do humano, ou seja, o saber fazer precisa estar mais intimamente ligado ao saber ser.

Tal desafio, no entanto, só poderá ser enfrentado se devidamente integrado, numa proposta ampliada, à área de gestão e qualificação do trabalho no SUS. Não é possível abordar a questão da qualificação sem questionar a maneira de organizar o trabalho, devendo-se pensar nas mudanças possíveis nas organizações e nas transformações dos seus modelos de gestão.

O Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde - DEGERTS é responsável pelas políticas de gestão, planejamento e regulação do trabalho em saúde, nacionalmente. Também é do âmbito deste Departamento, a negociação do trabalho em saúde junto aos segmentos do governo e dos trabalhadores no que se refere à gestão, a regulação e regulamentação do trabalho. Objetiva estruturar uma efetiva política de gestão do trabalho, nas esferas federal, estadual e municipal, envolvendo os setores público e privado que compõem o sistema, contribuindo para promoção da melhoria e humanização do atendimento ao usuário do SUS.

No que se refere às ações mais concretas da gestão do trabalho, este departamento assume formalmente as responsabilidades de realizar diagnósticos da situação dos trabalhadores da saúde; desenvolver sistemas de informação e apontar necessidades de profissionais. O DEGERTS vem realizando Seminários Regionais para instalação e /ou consolidação de mesas estaduais e municipais, buscando criar o Sistema Nacional de Negociação do SUS e busca instituir a Câmara de Regulação do Trabalho em saúde.

Esse Departamento elegeu duas questões prioritárias em recente publicação, denominada Agenda Positiva. A primeira refere-se à discussão do Plano de Cargos, Carreiras e Salários PCCS – SUS, no sentido de buscar equacionar problemas relacionados à fixação de profissionais, disparidades salariais, formas de acesso na carreira, desenvolvimento, avaliação, incentivos, progressão e ascensão. A segunda prioridade é o Programa Nacional de Desprecarização do Trabalho no SUS, que parte da constatação de que cerca de 30% da força de trabalho encontra-se inserida em modalidades de relações precárias no setor público de saúde. O Comitê Nacional Interinstitucional de Desprecarização do Trabalho no SUS²³ vem discutindo mecanismos de regularização dos vínculos de trabalho de cerca de 600 mil trabalhadores. Os comitês de desprecarização devem: recadastrar os trabalhadores em situação precária, monitorar alternativas de substituição do trabalho precário e estimular a realização de concurso público avaliando os impactos financeiros das medidas propostas (Ministério da Saúde, DEGERTS, 2004).

No caso deste estudo é válida uma maior compreensão do que se refere ao PCCS-SUS, pois toca na questão da revalorização do trabalho e da identidade profissional dos trabalhadores do SUS. Criou-se a Comissão Especial para elaboração de diretrizes do plano²⁴, que deve viabilizar o PCCS-SUS, tomando como referência os Parâmetros e Diretrizes da NOB-SUS 02/98, atendendo não só as demandas dos trabalhadores como dos gestores por uma carreira da saúde. O PCCS-SUS tem como objetivo, orientar a reorganização dos trabalhadores do SUS em estruturas de PCCS que atendam aos requisitos de valorização do profissional,

²³ Criado pela Portaria nº 2430/GM de 23 de dezembro de 2003

²⁴ Determinação da Portaria Ministerial 626 de 8 de abril de 2004.

alocação do profissional conforme necessidades do sistema e atendimento a municípios e regiões carentes.

As principais questões a serem discutidas são: Carreira Unificada do SUS; bases legais e administrativas dessa carreira, elementos de uma carreira nacional exclusiva para atender as necessidades dos municípios carentes, valorização dos trabalhadores de saúde do SUS, com desenvolvimento e fortalecimento de mecanismos que promovam nas três esferas de governo, a valorização do trabalho no SUS e a criação de identidade entre seus servidores.

Outro aspecto que se relaciona com as questões discutidas neste estudo refere-se às ações de apoio à Gestão do Trabalho e da Educação nas Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde. Essa questão é particularmente importante pela sua possibilidade de envolver diretamente os trabalhadores administrativos, que poderiam ser qualificados para participar desses projetos. Através desta ação o DEGERTS pretende cooperar com as esferas estaduais e municipais de gestão do SUS, através do CONASS e do CONASEMS, com vistas a criar ou melhorar o funcionamento de núcleos de gestão do trabalho e da educação das secretarias estaduais e municipais de saúde, com ênfase nas atividades de desenvolvimento de trabalhadores.

Algumas possibilidades de desenvolvimento da área de gestão do trabalho e da educação na saúde referem-se à construção de uma política de incentivos para melhor distribuição e valorização da força de trabalho, o desenho da carreira SUS, regulação da mobilidade profissional, avaliação de desempenho com participação dos trabalhadores, instalação de mesas de negociação permanente, ênfase na educação permanente e monitoramento dos impactos da qualificação profissional nas práticas.

O diagnóstico da área é compartilhado pelas demais esferas de governo, que também vêm se dedicando a refletir sobre as questões da gestão do trabalho. Recente publicação relativa à esfera estadual identificou múltiplas questões associadas ao campo como o distanciamento entre o órgão de RH e o eixo decisório, a baixa capacidade em reconhecer e

valorizar o trabalhador e a fragmentação das ações de desenvolvimento de RH (CONASS, 2004).

A construção de uma agenda para a área parte da identificação dos limites relacionados aos aspectos que circundam o tema. Entre essas limitações pode-se destacar a própria visão reducionista da gestão, inadequada distribuição de trabalhadores, vínculos precários, escassa informação sobre incentivos à produtividade e sobre os processos de avaliação de desempenho, carreira rígida e indefinição de perfis profissionais necessários ao modelo assistencial.

Quanto à política nacional relativa as ações da Educação em Saúde é possível verificar uma tentativa de definir a Educação Permanente como um eixo de orientação das propostas a serem implementadas. Nesse sentido os documentos elaborados pelo Departamento de Gestão da Educação em Saúde sintetizam a proposta e definem os caminhos para a construção dos projetos de EPS.

A partir do entendimento da política de educação permanente como uma proposta de qualificação profissional do SUS, percebem-se distintas dimensões da política que merecem ser identificadas na busca de análises que complementam a compreensão de sua formulação e alternativas de implementação.

Dentre essas diferentes dimensões destacam-se a formação profissional e a gestão/organização do trabalho já que o desenvolvimento de trabalhadores associa-se a tal dimensão.

Segundo o artigo 5º da Portaria n.º 198 de 2004, do Ministério da Saúde, que institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, cada “Pólo de Educação Permanente em Saúde para o SUS será referência e se responsabilizará por um determinado território, que a ele se vinculará para apresentar necessidades de formação e desenvolvimento”.

Assim sendo, o Pólo de Educação Permanente²⁵ tem a potencialidade de desenvolver a formação das equipes e agentes de saúde, construindo espaços locais, microrregionais, regionais e interestaduais, com o objetivo de pensar sobre as necessidades específicas de cada região, ao mesmo tempo em que vai articulando-a com as demais.

Parece que o momento atual aponta para um possível deslocamento da tradicional área de RHS em direção a uma concepção mais ampliada e necessariamente integrada acerca da gestão e qualificação do trabalho no SUS. Esse processo, ainda que visível apenas na esfera federal, deve transcender a alteração na denominação da estrutura ministerial responsável pela área, associando-se à busca de alternativas teórico-metodológicas que possam sustentar as reorientações demandadas.

Tais alternativas encontram-se aprofundadas em reflexões já desenvolvidas por autores dedicados ao tema da gestão e do trabalho na saúde, mas não encontravam ressonância no campo de RHS, como Campos (2002) e Merhy (2002)²⁶, que a partir de experiências trilhadas no cotidiano dos serviços, apontam caminhos inovadores para a gestão do trabalho em saúde.

Nesses caminhos alternativos, a idéia de gestão integra um projeto ampliado de transformação do trabalho, que assume a condição histórica e subjetiva dos trabalhadores

²⁵ Os Pólos de Educação Permanente têm sua origem nos Pólos de Capacitação em Saúde da Família, produto do papel assumido pelo SUS de reorientar as estratégias e modos de cuidar, tratar e acompanhar a saúde individual e coletiva, dado pela mudança do modelo e da organização do Sistema de Saúde. Os Pólos de Saúde da Família objetivavam a formação profissional voltada para a dinâmica da assistência integral, ao contrário dos Pólos de Educação Permanente, cuja estratégia fundamental é a recomposição das práticas de formação, ensino e gestão – mantendo como parte de sua diretriz o trabalho com aspectos convergentes à integralidade da atenção à saúde.

²⁶ Para maiores informações sobre a produção recente desses autores ver: Campos, G.W.S. Saúde Paidéia. São Paulo: Editora Hucitec, 2003, 185pp. Merhy, E.E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Editora Hucitec, 2002, 189pp.

da saúde. Essa nova gestão inclui tanto modalidades educativas que visem ações transformadoras, como a reorientação de possibilidades relativas à organização do trabalho.

Assim, as questões priorizadas na atual agenda da área de gestão do trabalho e da educação no SUS, como o plano de cargos, carreiras e salários, a desprecarização do trabalho, a mesa de negociação permanente e a estratégia de educação permanente devem ser compreendidas considerando-se as observações acima. Outras questões mais associadas à gestão do trabalho no espaço organizacional como avaliação de desempenho, incentivos à produtividade, também merecem ser contempladas ampliando-se os enquadramentos tradicionalmente utilizados pela gestão. Deve-se caminhar para uma compreensão do trabalhador como criador de história²⁷, no entendimento de que a identificação com o trabalho só é possível quando o trabalhador consegue assumir o ato de trabalhar como seu, apropriando-se dele como sujeito.

²⁷ No sentido dado por Enriquez, (1996:21) “ser criador de história é imprimir sua marca, por insignificante que ela seja, na vida social, familiar, sobre os locais de trabalho e do fazer”.

CAPÍTULO 2 – CONCEPÇÕES TEÓRICAS QUE APÓIAM O ESTUDO

Neste capítulo pretende-se discorrer sobre concepções teóricas que fundamentam o estudo. Tendo-se optado pela abordagem sociológica, adota-se uma compreensão ampliada acerca da categoria trabalho. Tal opção pareceu mais apropriada para entender o processo de conformação/transformação da relação trabalhador-trabalho nas organizações. À luz dessa concepção foram escolhidas as categorias analíticas que orientaram a análise do empírico. Percorreu-se as noções de espaço organizacional, gestão, serviço, situação de trabalho, identidade profissional, reconhecimento, qualificação, competência, eleitas como aquelas que poderiam conformar possíveis eixos da investigação. A idéia não foi esgotar o entendimento dessas noções, nem revisar, exaustivamente, a bibliografia acerca do tema. A intenção foi marcar a existência de abordagens diferenciadas que convivem, complementando-se, na explicação do real, no entendimento de que a compreensão do cotidiano “depende de conceitos, de métodos e de teorias previamente construídas” (Campos, 2003:11).

2.1. Trabalho e qualificação: uma relação que orienta a compreensão do trabalhador

O trabalho constitui-se numa das idéias centrais de construção da humanidade e remete a um conjunto amplo de questões mais gerais, sendo fundamental para a compreensão das relações sociais. O trabalho é uma atividade que define um processo genuíno de desenvolvimento do homem, com um fim em si mesmo. Ao longo da história o homem vai se recriando, desdobrando suas potencialidades, através de seu próprio trabalho e da ação contínua e, ao ser produtivamente ativo, encontra sentido para sua vida (Fromm, 1964).

A complexidade desse conceito exigiu que o processo de constituição da sociologia do trabalho contemplasse diversos enfoques teórico-metodológicos. Uma revisão dos estudos dessa disciplina permite perceber os movimentos espiralados de construção do conhecimento, a partir de modos distintos de fazer ciência social, que terminam por ultrapassar a temática específica do trabalho (Castro e Leite, 1994).

Na França, país que desenvolveu uma sociologia do trabalho de tradição humanista, buscou-se compreender a centralidade do trabalho para a determinação da vida social e da realização de si. Segundo Tartuce (2002), tanto para Georges Friedmann²⁸ como para Pierre Naville, o trabalho seria um conceito central da dinâmica social, o princípio explicativo do desenvolvimento das estruturas sociais, sendo possível compreender a sociedade por meio do estudo da situação de trabalho.

A sociologia do trabalho do pós-guerra orientou-se, segundo Tartuce (2002), em duas direções: privilegiando as análises das práticas concretas de trabalho por meio da observação mais próxima da etnologia, sem conseguir fornecer, contudo, bases teóricas sólidas e pesquisas baseadas em questionários que se tornaram privilegiadas na medida em que foram sendo consideradas, cientificamente, mais confiáveis.

Já Leite e Silva (1996) sinalizam que parte das análises sobre o tema ficou restrita aos seus aspectos materiais e tecnológicos, apoiando-se em pressupostos teóricos que ignoram as implicações sociais mais amplas das transformações em curso. Segundo tais autores, a sociologia do trabalho, tendo se consolidado nos anos 50, período de crença no progresso técnico, nutria um grande fascínio pela sociedade industrial e seu desenvolvimento. Ainda que tal enfoque teórico tenha perdido espaço a partir dos anos 70, o determinismo tecnológico manteve um lugar assegurado, especialmente na sociologia do trabalho americana.

Nos anos 60, em países como França e Itália, iniciava-se uma sociologia crítica do trabalho, tendo como ponto de partida uma postura teórico-metodológica que apontava para a impossibilidade de neutralidade nas ciências humanas. Nesse sentido, passa-se a considerar que tanto a escolha do pesquisador, como os instrumentos de análise e os possíveis usos dos resultados exercem influência sobre a verdade a ser descoberta (Leite e Silva, 1996).

²⁸ Georges Friedmann e Pierre Naville foram dois autores da Sociologia do trabalho francesa do pós-guerra. Para um entendimento mais aprofundado acerca da obra desses pesquisadores ver Tartuce, 2002: O que há de novo no debate da “qualificação do trabalho”? reflexões sobre o conceito com base nas obras de Georges Friedmann e Pierre Naville.

As reorientações teóricas que atingiram as ciências sociais na década de 60 envolveram um questionamento das análises macro-sociais, marcando uma aproximação com a história social e com a antropologia (Tartuce, 2002). Dessa forma, foram privilegiadas as especificidades da realidade empírica, priorizando o papel do sujeito como instituinte das relações sociais e de trabalho. Novas temáticas surgem, buscando revelar a diferença, a diversidade e a percepção dos próprios sujeitos sobre sua existência.

Nos anos 70 a sociologia do trabalho foi marcada pelos estudos de Braverman,²⁹ que apontavam para uma tendência à irreversível degradação do trabalho nas formas modernas da intitulada administração científica. Segundo Castro (1994), a “bravermania” foi sendo sepultada a partir do desenvolvimento das formas mais recentes de organização do trabalho industrial. Os teóricos do novo paradigma apontavam como conseqüências do pós-fordismo: o múltiplo encargo e a multi-qualificação, a ampliação do quantitativo de trabalhadores não manuais e a maior responsabilização do trabalhador de linha devido a menor organização hierárquica.

No Brasil, as primeiras análises sobre o tema relacionam-se aos anos 60, quando se buscava compreender a constituição do proletariado industrial como um grupo social (Castro e Leite, 1994). Nesse momento os desafios encontravam-se relacionados à própria organização da Sociologia do Trabalho no país, ou seja, à identificação de categorias de análise capazes de desvendar o que emergia na sociedade brasileira. A conformação da Sociologia do Trabalho no Brasil recebeu influência do processo de consolidação da disciplina em outros países na década de 50, marcada por uma grande crença na sociedade industrial e no progresso técnico (Leite e Silva, 1996).

A partir do final dos anos 70 começa a se esboçar uma reorientação teórico-metodológica, abrindo-se espaços para a observação das práticas sociais, privilegiando seus processos de construção no cotidiano. Na década de 80 iniciam-se os estudos sobre processos de trabalho, deslocando-se a atenção para as práticas sociais e as pesquisas ampliam suas temáticas de estudo, passando a analisar aspectos relativos ao mercado de trabalho, gênero,

²⁹ Braverman, H. Trabalho e Capital Monopolista. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.

qualificação e tecnologias. O processo de trabalho deixa de estar restrito à mera produção de coisas, passando a envolver, simultaneamente, a produção e a transformação de relações sociais e a experiência dessas relações (Castro e Leite, 1994).

Mesmo considerando tais reorientações das análises mais recentes acerca do trabalho, Leite e Silva (1996) sinalizam que grande parte dos estudos utilizados como referência parecem desconsiderar o papel dos atores sociais, ignoram o sujeito. O processo não é analisado como resultado de interesses e práticas sociais determinadas. Deve-se considerar que os atores sociais agem constrangidos por normas que não possuem, entretanto, a capacidade de definir um único caminho, pois pressupõem a possibilidade de construção de projetos sociais alternativos de acordo com as distintas realidades nas quais se inserem.

É no contexto histórico e social do trabalho que a questão da qualificação se coloca, como uma esfera específica da vida que demanda uma preparação intencional. A reflexão acerca da qualificação foi bastante aprofundada na França, encontrando-se atrelada à constituição da sociologia do trabalho naquele país, nos anos 50. A possibilidade de tornar-se mensurável e comparável define o início da conformação da questão da qualificação como um conceito (Tartuce, 2002).

Essa noção encontra-se, originalmente, associada a um contexto histórico e social do trabalho em que as exigências profissionais limitavam-se à posse de determinados conhecimentos, voltados para a execução de um trabalho prescrito. Nesse contexto, o tempo de formação configurava-se como o melhor meio para a expressão desses conhecimentos. A gestão dos empregos fundava-se sobre o diploma, padrão de medida que dava conta de um saber explícito e formal.

O estudo da questão da qualificação recobre múltiplos aspectos que passam pela formação geral e profissional, políticas de gestão do trabalho e de salários, demandando uma compreensão do que se requer na formação para o trabalho e do que é alcançado pelo trabalhador. A análise desta noção exige, ainda, reflexões teóricas acerca das categorias relacionadas ao conceito. A compreensão do conceito de qualificação impõe uma reflexão

sobre o conceito de trabalho, entendido como atividade sobre a qual a qualificação é exercida, à luz do qual as discussões sobre qualificação vem se dando desde os clássicos até as discussões mais contemporâneas (Tartuce, 2002).

A noção de qualificação sempre constituiu um indicador das mudanças relativas ao trabalho, na medida em que remetia, ao mesmo tempo, ao valor social das tarefas realizadas e às modalidades, principalmente a duração, de formação dos trabalhadores. Segundo Tartuce (2002), essa noção foi e ainda é relacionada a um estoque de saberes especializados, rígidos e estáticos.

Cabe apontar para o dissenso acadêmico em torno da questão da qualificação devido a diferentes concepções do termo. Esse conceito foi analisado a partir de abordagens diferenciadas que podem ser sintetizadas em duas visões denominadas essencialista ou substancialista da qualificação e a relativista. A primeira visão não leva em conta a dinâmica histórica, partindo da qualidade e da complexidade das tarefas para chegar aos atributos necessários dos trabalhadores, ou seja, a qualificação é compreendida a partir das características objetivas das rotinas de trabalho ou de sua relação com a possibilidade de maior ou menor autonomia. A visão relativista insere-se numa perspectiva multidimensional, que amplia o entendimento do termo, aproximando-o da concepção de um processo social. Nesse sentido, é uma conceituação “histórico-concreta” que decorre da relação entre capital e trabalho e de fatores sócio-culturais que influenciam o julgamento e a classificação que a sociedade faz sobre os indivíduos (Tartuce, 2002:21).

Essa última visão compreende a qualificação como uma construção social. Nessa abordagem, os trabalhadores são considerados qualificados devido à existência de regras deliberadas de restrição à ocupação, coletivamente produzidas, partilhadas e barganhadas – e não necessariamente em decorrência da natureza mesma da ocupação desempenhada (Castro, 1994:80). Essa concepção acolhe visões diferenciadas no que se refere a possibilidade de relação entre habilitação técnica do trabalhador e a sua condição de qualificado.

Partindo do entendimento de qualificação como relação social, o nexo entre trabalho e qualificação deve ser buscado na própria trama das relações técnicas e sociais presentes nos processos de trabalho, nas relações políticas entre saberes e poderes no interior das organizações. Nessas relações encontram-se refletidas as experiências que os trabalhadores trazem e com as quais barganham sua inserção nos sistemas de classificação que organizam as relações no campo profissional (Castro,1993:215). Esse entendimento da noção de qualificação a situa como uma instância relevante na construção das barreiras que delimitam o campo de reconhecimento de sujeitos e, nesse sentido, fixe parâmetros para a construção de formas relevantes de identidade.

Dessa forma, a qualificação pode ser compreendida como arena política onde se disputam credenciais que conferem reconhecimento e asseguram o acesso a classificações vigentes no mundo do trabalho. A dinâmica da qualificação/desqualificação representa uma mediação para a compreensão das relações sociais e técnicas capazes de explicar as circunstâncias pelas quais os indivíduos se tornam habilitados a merecer o reconhecimento social das suas capacidades de trabalho (Machado,1996:16).

Pensada do ponto de vista sociológico, a qualificação do trabalho é uma relação social complexa que varia, portanto, conforme a época e não apenas em função de aspectos técnicos e de organização do trabalho. Segundo Tartuce (2002) a questão da qualificação transforma-se, principalmente, em função de fatores morais e políticos presentes no julgamento que a sociedade faz sobre a qualidade dos trabalhos necessários a sua reprodução.

2.2. As transformações do trabalho: uma revisão dos valores relativos ao trabalho?

Os últimos tempos têm sido marcados por transformações³⁰ que afetam o padrão produtivo conhecido como taylorismo/fordismo, baseado na produção homogeneizada e em massa de

³⁰ A crise do trabalho, iniciada nos anos 70, pode ser traduzida pela corrosão do Estado de Bem-Estar Social, pela resistência dos trabalhadores à organização taylorista/fordista da produção, pela queda do crescimento econômico, novos padrões de consumo e de concorrência, que levam a valorizar a diferenciação dos produtos.

mercadorias. Esse sistema de produção caracterizou-se pela dicotomia entre concepção e execução e pela decomposição de tarefas, na intenção de reduzir a ação do trabalhador a um conjunto repetitivo de atividades.

De acordo com Harvey (1996), já em meados dos anos 60 evidenciavam-se os problemas com o fordismo e o keynesianismo, que podem ser sintetizados pela rigidez no que se refere aos investimentos em sistemas de produção em massa que previam um crescimento estável do mercado consumidor. Segundo esse autor, as décadas de 70 e 80 expressaram tanto um momento de reestruturação econômica como de reajustamento político e social.

Novas experiências iniciaram-se nos campos da organização industrial e da vida social e política. Aponta-se para uma transição do “modo de regulação fordista” para o modelo conhecido como “regime de acumulação flexível”, marcado por uma produção *enxuta, integrada e flexível* (Tartuce, 2002:25). Esse regime pode ser caracterizado pelo surgimento de novos setores de produção e mercados, envolvendo mudanças nos padrões de desenvolvimento e a ampliação do emprego no setor de serviços.

Tal contexto gerou a segmentação dos empregos e a expansão dos serviços, o que suscitou uma individualização dos comportamentos no trabalho (Castel, 1998). A constatação das crescentes diferenciações internas do trabalho assalariado levou a uma ruptura da unidade de interesse dos trabalhadores e ao desaparecimento da consciência de classe.

“A acumulação flexível parece implicar níveis relativamente altos de desemprego estrutural [...], rápida destruição e reconstrução de habilidades, ganhos modestos de salários reais e o retrocesso do poder sindical – uma das colunas políticas do regime fordista” (Harvey, 1996:141).

Um dos reflexos desse processo de transformação no mundo do trabalho pode ser associado a uma revisão de valores. Para Sennett (2000), os tempos atuais, caracterizados pelas incertezas da flexibilidade, levam as pessoas a buscar outra cena de ligação e profundidade, que não o trabalho.

O trabalho perde sua relevância como suporte de inserção na estrutura social, central na construção das identidades. Assim, caminha-se para um processo de não envolvimento com o trabalho, na crença de que esse não pode mais oferecer o eixo em torno do qual fixar identidades e projetos de vida (Bauman, 2001). Ainda que as mutações do trabalho afetem as relações produtivas nos diversos níveis da economia, Antunes (2000), sinaliza para a importância da busca de possibilidades de o trabalho significar fonte de realização.

Pode-se sinalizar para percepções diferenciadas acerca das mutações na organização do trabalho iniciadas na década de 70. Por um lado, aponta-se que as transformações verificadas seriam responsáveis pela instauração de uma outra forma de organização industrial, que possibilitaria o surgimento de um trabalhador mais qualificado, participativo, multifuncional, polivalente, dotado de maior realização no espaço de trabalho. Por outro lado, percebe-se que as tendências existentes não configurariam uma nova forma de organização do trabalho, sendo possível observar, inclusive, a reconfiguração do poder no local de trabalho em favor dos empregadores (Antunes, 2000).

A maior ênfase em trabalhadores com capacidade para executar diversas tarefas, que utilizem graus crescentes de flexibilidade, interdisciplinaridade e criatividade, relacionadas com a reorganização do processo de trabalho, seria a diretriz vigente, ainda que a maioria continue refém de tarefas repetitivas e desprovidas de ligação com o processo produtivo em seu sentido mais amplo (Campos, 2000:22).

Assim, é possível identificar duas correntes de pensamento diante das transformações no mundo do trabalho. Uma se aproxima da percepção de que o espaço onde se observa a participação, a solidariedade e a comunicação entre as pessoas é o espaço do “mundo vivido”, ou seja, à medida que a racionalização elimina as condições para as orientações “morais” em relação ao trabalho, sua dimensão subjetiva, associada à “dignidade” e ao reconhecimento social do produtor, também se enfraquece.

Esse contexto suscitaria a configuração de um neoproletariado, de forma geral, superqualificado em relação ao emprego que encontra. Esse trabalhador não poderia ser

definido por seu trabalho, sendo apenas “um executante qualquer de um trabalho precário e qualquer” (Gorz,1982:90). Numa produção mais recente, Gorz (2004:45) aponta três condições necessárias para ultrapassar a alienação do trabalho que passam pela possibilidade de auto-organização do trabalho; por um trabalho vivido como satisfatório, que desenvolva competências que possam ser mobilizadas de modo autônomo no tempo livre; e pela objetivação do trabalho em um produto reconhecível pelos trabalhadores como fruto de sua própria atividade.

Mesmo apontando essas condições, o autor afirma que não haverá mais trabalho suficiente para todos e que se deve começar a perceber que o direito a renda, a plena cidadania e a identidade não pode mais estar baseado na ocupação de um emprego. Essa questão só será enfrentada se o trabalho perder sua centralidade na consciência de todos (Gorz, 2004:65). A questão central para esse autor é a necessidade de se pensar na conformação de uma outra sociedade que consiga deslocar a produção do elo social para as relações de cooperação reguladas pela reciprocidade e não mais pelo mercado e pelo dinheiro. Segundo tal orientação, devemos buscar uma sociedade na qual cada um possa relacionar-se com os outros, demonstrar seu valor a partir de uma multiplicidade de atividades desenvolvidas no espaço público e publicamente reconhecidas e valorizadas por outros meios que não os monetários (Gorz, 2004:77). A necessidade de um rendimento suficiente e estável não deve ser confundida com a necessidade de agir, de por em obra, de ser apreciado.

A outra corrente de pensamento diante das transformações do trabalho sinaliza o surgimento de espaços para a expressão subjetiva dos trabalhadores, o que poderia traduzir o desenvolvimento de uma consciência do significado do trabalho. Baethge (1989), a partir de pesquisas realizadas em áreas diferenciadas da produção, apontou que considerável parcela de trabalhadores busca uma participação intensa no trabalho, especialmente na prestação de serviços. Essa abordagem indica a possibilidade de revalorização do trabalho a partir das brechas de participação mais autônoma e criativa nos espaços de trabalho (Zarifian, 2001). Gorz (2004) faz uma crítica a Zarifian quando este afirma que o trabalho pós-fordista adquire todo seu sentido pelo fato de o trabalhador apreender o destino de seus atos e reconhecer na relação de serviço ao usuário a razão de ser do sistema de produção.

A tendência de integrar o mundo cotidiano com o mundo da produção aproxima-se da visão de que “a busca de uma vida cheia de sentido, dotada de autenticidade, encontra no trabalho seu lócus primeiro de realização” (Antunes, 2000:143). A importância do trabalho relaciona-se com sua possibilidade de significar fonte de realização, de ser percebido como central na constituição do homem como sujeito.

O trabalho surge, dessa forma, como criador de valor de uso, como atividade vital. Dando continuidade a sua idéia, Antunes (2000:167) afirma que o trabalho tem em seu “*ir-sendo*” e em seu “*vir-a-ser*” uma intenção voltada para o processo de humanização. Mesmo com a heterogeneização, complexificação e fragmentação da classe trabalhadora, esse autor entende que a possibilidade de efetiva emancipação humana ainda pode ocorrer a partir de questões originadas, basicamente, no mundo do trabalho.

O espaço para expressão de disposições individuais sempre existiu, mesmo no mais “taylorizado” trabalho industrial (Paiva, 2000:145). No entanto, a autora concorda que as últimas décadas trouxeram maior ênfase para a valorização da qualificação social e toda expressão de “astúcias” e “artes” individuais. Já Tartuce (2002) questiona se as mudanças recentes estariam gerando uma nova organização do trabalho, com maior envolvimento e participação de trabalhadores e menor divisão de trabalho.

Para Offe (1991) o setor terciário da economia³¹, por sua lógica e racionalidade próprias — margem mais ampla de atuação, indeterminação de atividades, comunicação e qualificação maiores — parece mais protegido do processo de degradação do trabalho. Esse autor sinaliza que as funções sociais, que devem ser desempenhadas nas atividades em serviços, baseiam-se na idéia de que são orientadas para a coletividade. O trabalho em serviços possui um forte apelo social capaz de aproximar o mundo do trabalho do da existência. Já segundo Antunes (2000), as mutações tecnológicas e as mudanças nas formas de gestão também vêm afetando o setor de serviços que, cada vez mais, se submete à racionalidade do capital.

³¹ Nesse setor está localizada a prestação de serviços e, portanto, a área da saúde.

2.3. Da noção de qualificação à de competência - um deslocamento recente

As transformações no campo do trabalho passam por aspectos relacionados a inovações tecnológicas, adoção de sistemas de produção mais flexíveis e novas formas de organização do trabalho.³² O deslocamento para o setor terciário, em consequência do crescimento do setor de serviços, também parece ter enfatizado o acionamento de diversas qualificações sociais, fenômeno também explicado pela não padronização dos produtos.

Os estudos sobre a qualificação formam um campo estratégico num momento em que a intensa transformação tecnológica altera, não apenas a natureza dos instrumentos de trabalho, mas, sobretudo, as representações simbólicas que ordenam e reproduzem as relações sociais no mundo do trabalho (Castro, 1993:213).

As consequências dessas mutações chegam à organização do trabalho, pois se passa a exigir trabalhadores capazes de atuar numa pluralidade de situações de trabalho. A relação do trabalhador com seu trabalho é afetada já que, de forma crescente, se produz mais em menos tempo e com um número cada vez mais reduzido de trabalhadores. Essas mudanças na organização do trabalho, com a valorização de trabalhadores mais qualificados, sinalizam o surgimento da noção de competência.

A lógica da competência se desenvolveu quase que simultaneamente nas organizações de trabalho e em certos segmentos do sistema educativo nos anos 80, relacionada à busca de maior contribuição dos trabalhadores à competitividade da organização. Nessa fase, a formação continuada na empresa se tornou uma questão estratégica possibilitando diversas inovações a partir de uma relação mais estreita entre transformações na organização do

³² Entende-se formas de organização do trabalho como construtos sociais, constituindo-se em alternativas de resposta à relação de forças estabelecidas entre os distintos atores integrantes de uma situação específica (Telles, A.L. 2002).

trabalho e na gestão. As recomendações da competência como saber fazer, saber ser já existiam nos anos 50 no que diz respeito a formação de gerentes.

Os anos 90 foram marcados por uma nova relação com a competência, com o surgimento da noção de empregabilidade. Não mais a escola nem a empresa produziam as competências para os indivíduos se inserirem no mercado, obter um salário e serem reconhecidos. O indivíduo mesmo passa a ser responsável pela aquisição de suas competências. Pergunta-se até que ponto tais exigências demandam maior participação de trabalhadores, enfatizam novos perfis profissionais e *recharacterizam* a organização do trabalho, gerando uma maior qualificação dos trabalhadores.

Nesse contexto a noção da qualificação é revista, abrindo-se questionamentos que colocam ênfase em novos requisitos de trabalhadores que devem responder à imprevisibilidade. Dessa forma, o saber construído na situação de trabalho, o conhecimento tácito, passa a ser o mais valorizado pela produção flexível, que, explicitamente, convoca os trabalhadores à participação e ao envolvimento. Essas questões emergem com vigor nos debates da sociologia do trabalho já que “a ênfase na polivalência, entendida como um conjunto de capacidades que possam enfrentar a complexidade e a imprevisibilidade do *novo modo* de produzir, significa a passagem do conceito de qualificação para o de competência” (Tartuce, 2002:30).

Os especialistas divergem quanto aos desdobramentos sociais das transformações no mundo produtivo-organizacional. Há os que defendem a tese da requalificação, da polivalência, acreditando numa nova lógica de utilização da força de trabalho. Outros consideram essa possibilidade um mito, já que as transformações apontam apenas para a execução de diferentes tarefas especializadas. De acordo com Tartuce (2002:34) há, ainda, uma outra corrente que centra sua análise nas mediações que esse processo acarreta para o conteúdo do trabalho. Essa última corrente, considerando a diversidade do real, alerta para os equívocos das análises que tendem a uma universalização das implicações das mutações do trabalho para a qualificação e para a vida dos trabalhadores.

A passagem de um “modelo de qualificação” para um “modelo de competência” significaria o deslocamento do formal para o real, já que o primeiro modelo apóia-se na certificação e o segundo nos conhecimentos reais dos trabalhadores. Dessa forma, a qualificação estaria associada aos conhecimentos validados pelos diplomas e a competência provocaria uma interrogação sobre o sentido desses conhecimentos e da qualificação no âmbito da gestão do trabalho.

O momento atual parece sugerir uma aproximação entre mundo do trabalho e sistema educativo, incluindo a organização das atividades educativas, a validação e o reconhecimento dos saberes profissionais. Segundo Ramos (2001) essa aproximação, aliada às novas formas de certificação, além da validação das aquisições profissionais, faz com que o lugar de trabalho também se transforme em espaço de formação.

Revedo autores que discutem a questão, percebe-se que para Mertens (1996) há uma relação direta entre o modelo da competência e as transformações produtivas, impulsionadas pela necessidade de novas estratégias competitivas, incluindo a gestão de recursos humanos. Já Zarifian (2001) atribui a emergência do modelo da competência às mudanças na organização do trabalho e nas relações sociais ocorridas no interior das empresas. Para esse autor, a competência é percebida como o entendimento prático de situações, orienta-se para a ação que remete a uma dimensão compreensiva da interação social, expressando-se com clareza na relação de serviço.

A noção de competência encontra-se voltada para os critérios de reconhecimento relacionados ao engajamento do trabalhador na compreensão e resolução de problemas, presentes nas situações de trabalho. Esse engajamento, visível no enfrentamento dos eventos — do que não era esperado na situação de trabalho — se aproxima da expressão “transformação em patrimônios”, proposta por Schwartz (1994). Esta consiste na renormalização das prescrições através de um movimento contínuo de ressingularização.

A importância da noção de competência estaria relacionada ao maior peso atribuído ao desempenho do trabalhador na busca de resultados, devido às novas demandas do trabalho,

tanto de ordem técnica, como subjetivas e sociais. Segundo Valle (1999), as competências poderiam ser vistas como a mediação entre a qualificação e o desempenho no cargo, podendo explicar, por exemplo, porque trabalhadores com a mesma formação apresentam desempenhos tão distintos, exercendo a mesma função.

Na emergência da noção de competência destacam-se abordagens diferenciadas, uma mais instrumental em que tal noção surge como estratégia do próprio paradigma tecnológico e outra, mais crítica, que percebe a possibilidade de o conceito trazer a discussão para a ressignificação do trabalho (Martins, 2002). Deluiz (1995) chama a atenção para o caráter reducionista da abordagem que restringe o processo de qualificação ao estoque de conhecimentos diretamente relacionado à tarefa, restrito ao posto de trabalho. Na verdade, essa autora apresenta dois lados distintos do processo de constituição de um *novo trabalhador*: um lado “luminoso”, relacionado às possibilidades de ampliação da qualificação e outro lado “sombrio”, relacionado à precarização do trabalho, à polivalência percebida como multitarefa.

Em cada abordagem de competência utilizada, os saberes rearticulam-se na tentativa de expressar formas de posicionamentos diante do trabalho e da própria vida. Esse *construto* pode ser denominado de competência no singular, competência de ação, competência técnico-sócio-política e competência como forma de interpretar o mundo (Ramos, 2001). Essa autora indica a necessidade de revisitar a noção de competência de forma coerente com uma concepção de mundo que tenha a transformação da realidade da classe trabalhadora como projeto. Sua crítica refere-se à origem da própria noção de competência, que surge com uma marca fortemente psicológica no ordenamento das práticas sociais.

Para Ramos (2001) a questão fundamental do conceito de qualificação como relação social seria compreender o movimento da construção e do uso dos saberes pelos trabalhadores. A autora sinaliza que esse movimento dinâmico e contraditório não é enfrentado pela noção de competência.

O contexto de transformações no processo produtivo parece influenciar a conformação das trajetórias ocupacionais, que adquiriram para a Sociologia do Trabalho um novo interesse. A partir do entendimento da relevância do trabalho como “suporte privilegiado de inscrição na estrutura social”, Castel (1998:601) destaca as conseqüências do recente processo de individualização na construção das identidades profissionais.

2.4. Processos de profissionalização, reconhecimento social e construção de identidades

Pode-se dizer que a crise do emprego e do mercado de trabalho é acompanhada de uma crise do trabalho, que aponta para um renovado interesse pela questão das trajetórias e identidades profissionais. Esse interesse envolve as preocupações organizacionais com a construção das identidades profissionais, a partir das demandas por novos conhecimentos e competências.

Segundo Bauman (1998), no contexto contemporâneo, extingue-se a sensação de segurança advinda dos padrões regulares e das expectativas conhecidas de uma vida em comunidade. Os indivíduos encontram-se numa disputa permanente pelo reconhecimento social escasso que emana, principalmente, de práticas sociais que se estruturam em contextos organizacionais.

Para Gorz (2004), o que a sociologia descreve com freqüência como uma busca e uma necessidade de identidade revela-se, de fato, numa busca de sentido. No entanto, o autor adverte que só o sujeito pode criar sentido. As normas sociais fortemente integradas, mobilizadas, hierarquizadas podem fornecer a seus membros identidades e poupar-lhes o trabalho de criar sentido por si mesmos.

As transformações no mundo do trabalho fazem com que a noção de identidade profissional adquira crescente relevância. A questão própria do trabalho, quer dizer, do seu sentido relaciona-se com a produção de identidade, já que as identidades profissionais são as formas socialmente reconhecidas pelos indivíduos de se identificar uns com os outros no campo do trabalho e do emprego. O trabalho aparece, assim, como importante para o

reconhecimento de si, como um espaço de conversas, um campo de problemas, de incertezas e de múltiplas implicações.

A questão das identidades profissionais está no centro de uma sociologia centrada nas dinâmicas de reconhecimento social das atividades de trabalho, pois o trabalho remunerado e reconhecido constitui uma questão vital da época atual. De acordo com Sainsalieu (2001), o trabalho é, mais que anteriormente, tido como a via necessária para a constituição do sujeito, autor de seu próprio destino, a partir do qual se constrói um projeto de vida que permite alcançar uma identidade social e pessoal reconhecida e vivida.

Gorz (2004), ao tratar da questão do sujeito, aproxima-se de Touraine, para quem o indivíduo torna-se sujeito pelo esforço de afastar-se das coerções e das regras sociais, na tentativa de organizar sua experiência. Nesse sentido, o sujeito é definido por sua liberdade e não por seus papéis, sendo separado de si mesmo por situações organizacionais e institucionais que obstaculizam a construção de experiências que poderiam ser trocadas com outros (Touraine 1999).

Gorz (2004) também recupera o pensamento de Honneth, que valoriza as atividades e relações pelas quais o sujeito recusa identificar-se a um papel, uma função ou a uma utilidade social. Essa dimensão da experiência individual, chamada de não-idêntico, poderia tornar-se central e lançar as bases, ao mesmo tempo, de uma crítica da sociedade e de uma oposição à racionalidade instrumental. Honneth (2003) preocupa-se com as patologias do reconhecimento social, que aparecem quando os indivíduos não podem ser reconhecidos por aquilo que são, fazem, sentem ou desejam. Quando enfrentam uma contradição entre sua experiência da realidade e as normas sociais em virtude das quais pode ser reconhecido e apreciado.

Essa questão encontra-se, então, no centro dos debates sobre o futuro do trabalho, que ultrapassa as organizações e o Estado, mas afeta todos os indivíduos confrontados pelos constrangimentos e pelas escolhas da vida cada vez mais difíceis, aleatórias e incertas (Dubar e Tripier, 1998:242).

A complexidade das questões atuais relativas ao trabalho acaba por expor a limitação da concepção anglo-saxã³³ de profissão, que não contempla os diversos trabalhadores inseridos nas organizações, em diferentes níveis hierárquicos, bem como os que se encontram desempregados. Tal concepção, considerando que as profissões são típicas das sociedades modernas, busca desvendá-las a partir de uma área temática própria - a sociologia das profissões -, que surge com a tarefa de qualificar o trabalho profissional de modo a diferenciá-lo das demais ocupações.

Um estudioso do tema, Abbott (1988), analisa que os teóricos da área percebem a ascensão das profissões por vias distintas. Para alguns sociólogos trata-se de uma questão do conhecimento verificado por meio de uma prática triunfante; para outros, representa uma crônica sobre a obtenção de um monopólio (saber, mercado). Esse autor verifica que a literatura acerca das profissões sinaliza que as mesmas crescem mediante a apropriação de uma série de condições ou estágios que acabam por ser reconhecidos como itens imprescindíveis ao processo de profissionalização.

Moore (1970) destaca como traços distintivos das profissões a vocação - no sentido de um 'chamamento' - e a identificação entre os pares. Informa, ainda, a existência de uma orientação para a coletividade, ou ideal de trabalho, que sinaliza os padrões profissionais exigidos e indica a correta conduta a ser traçada no cotidiano de trabalho³⁴. A profissão torna-se reconhecida, portanto, a partir do momento em que possui um corpo de conhecimento próprio, adquirido através de treinamento formal, tendo sua prática regida por regras sistematizadas.

³³ Na Inglaterra e nos Estados Unidos, a sociologia das profissões existe como sub-disciplina com suas teorias e controvérsias próprias. A razão disso é que nesses países a legislação distingue as atividades em que seus membros possuem direitos específicos das ocupações em que os membros podem apenas se sindicalizar. Segundo Dubar e Tripier (1998:9), existe um certo consenso sobre uma definição de profissão que remonta a um artigo de Flexner (1915), que define alguns traços profissionais comuns a todas as profissões: tratam de operações intelectuais associadas à grandes responsabilidades individuais; seus materiais de base são provenientes da ciência e de um saber teórico; que comportam aplicações práticas e úteis e são transmitidos por um ensino formalizado; as profissões tendem à auto-organização em associações e seus membros possuem uma motivação altruísta.

³⁴ Este autor elege uma escala de atributos para conceituar o profissionalismo. Ver: W. Moore, 1970. *The Professions: Roles And Rules*. New York: Russel Sage Foundation.

Outro estudioso, Wilensky (1970), ressalta que o grau de profissionalização é medido pelo êxito adquirido na conquista da exclusividade de competência técnica, pela adesão ao ideal de trabalho e às normas de conduta profissional. Para esse autor, o conhecimento profissional é, até certo ponto, tácito, o que confere às profissões estabelecidas 'sua aura de mistério'. Em outros termos, quanto mais formalizada for a base cognitiva, mais a linguagem e o conhecimento carregam uma 'capa de cientificidade'. O profissional, munido da legitimidade de um conhecimento específico, sente-se valorizado e resguardado na sua autoridade, o que lhe garante um status vinculado ao saber.

Não é bastante, no entanto, possuir um conhecimento esotérico. A literatura discute que tal conhecimento deve ser aplicável a problemas concretos e transformado em ações que sejam capazes de gerar a crença em sua utilidade para a sociedade (Goode, 1969). Ao mesmo tempo, os membros de uma corporação profissional precisam legitimar-se como detentores privilegiados do saber inerente àquela profissão.

As corporações profissionais nascem de uma história social e, em consequência, interagem com a sociedade mais ampla, estruturando-se sob a influência do Estado. Para Durkheim (1983), a corporação seria responsável por dar à sociedade capitalista uma nova ordem moral, baseada na solidariedade. Machado (1995) sinaliza, no entanto, que as corporações estão voltadas para a coletividade de pares e, desse modo, as profissões conformam arenas políticas. Nesse sentido, o processo de profissionalização implica um fluxo dinâmico, em que seus representantes buscam obter privilégios para as respectivas profissões.

Segundo Freidson (1978), foi ao longo do século XIX que ocorreu uma separação entre ofício - identificado como ação técnica que não envolve necessariamente uma dimensão científica própria - e profissão, que possui requisitos científicos e éticos definidos. Além desses requisitos, o autor destaca que quanto mais nobre for a posição ocupada por uma profissão, maior o investimento de tempo e energia voltados para a formação, mais rigorosa a seleção de aprendizes e maior o compromisso com a ocupação.

Os estudos de Larson (1977)³⁵ levaram-na a observar que o nível de profissionalização atingido por uma profissão depende de aspectos que a favorecem. Em resumo, destaca que quanto mais uma atividade for considerada universal e menos acessível aos leigos, mais detém meios para que a profissão galgue espaços considerados nobres, assim como, para o mesmo fim, quanto mais 'esotérico' ou científico for o conhecimento, melhor.

Sob o ponto de vista dessa autora, mercados menos competitivos favorecem o desenvolvimento da profissão, embora os mais competitivos possam levá-la a ordenar de forma mais sólida seus serviços. Quanto à clientela, observa que quanto menos organizada for, mais facilmente a profissão comandará a prestação de seus próprios serviços. Conclui que, além do estabelecimento de aliança com a ideologia dominante, o rígido controle sobre a geração formal de produtores viabiliza maiores oportunidades de conformação de uma posição de poder.

Para Dubar e Tripier (1998), a sociologia das profissões possui um triplo objeto: a organização social das atividades de trabalho, o significado subjetivo dessas atividades e os modos de estruturação do mercado de trabalho. Ela nem recupera toda a sociologia do trabalho nem toda a sociologia das organizações e envolve também a sociologia da educação. As relações entre a organização e a profissão são essenciais tanto no que se refere ao trabalho como à carreira. Essas relações se tornam um objeto específico da sociologia francesa, que começa a acumular trabalhos importantes e convergentes. Situam-se entre uma sociologia do trabalho tradicional, muito centrada na questão salarial e uma nova sociologia da organização, menos fechada nas análises dos modos de gestão internos. Esses trabalhos contribuem para os debates da sociologia dos grupos profissionais.

Na França a sociologia do trabalho e das organizações possui uma visibilidade antiga e forte, mas não a sociologia das profissões. Na metade dos anos 80, os sociólogos franceses descobrem as pesquisas sobre os grupos profissionais, denominando esse campo de “sociologia dos grupos profissionais”.

³⁵ Para um melhor entendimento ver: Larson, M.S. 1977. *The Rise Of Professionalism: A Sociological Analysis*. Los Angeles: University of California Press. Especialmente a primeira parte do livro, quando a autora analisa a organização dos mercados profissionais.

Segundo Dubar e Tripier (1998), não existe, na França, oposição entre profissão e ocupação, sendo encontrados três universos de significados para o termo profissão: é algo que se anuncia publicamente, relacionada a crenças político-religiosas; é o trabalho realizado e que permite viver graças a um salário; e pode ser o conjunto de pessoas que exercem o mesmo ofício, mais próximo do termo grupo profissional (mesmo status profissional).

Sintetizando, as reflexões de Dubar e Tripier (1998) apontam que: não existe profissão separada — para compreender um grupo profissional, o sociólogo deve recolocá-lo no sistema profissional ao qual pertence, ou seja, seus problemas de fronteiras com outros, as lutas de classificação das políticas de emprego. Não existe profissão unificada; existem segmentos profissionais mais ou menos identificáveis, organizados. Esse também é o caso dos assalariados onde o status do emprego, a duração do trabalho, as formas de remuneração constituem fatores de segmentação. Não existe profissão estável; existem processos de estruturação e desestruturação profissionais onde os ritmos históricos, as formas culturais e as configurações políticas são muito variáveis. Não existe profissão objetiva; existem relações dinâmicas entre as instituições formadoras, de trabalho, de gestão, e trajetórias individuais no seio das quais se constroem (ou destroem) as identidades profissionais, sociais e pessoais. Não apenas os fatos profissionais influenciam os processos de construção de identidades, mas também as formas típicas de trajetórias individuais e de mundos sociais, os sistemas de crenças e de práticas, o *habitus*, os projetos de vida.

Nesse sentido, é necessário levar em conta os traços de subjetividade para a compreensão dos processos coletivos, na tentativa de romper com a exclusão de alguns grupos do campo das profissões e mostrar que os problemas do trabalho e do sentido da vida profissional concernem a todo mundo.

Assim, Dubar (1997) também trabalha com a noção de profissionalidade, construída a partir da articulação de três processos que envolvem a formação inicial e contínua das competências, sua codificação nos sistemas de emprego e o reconhecimento, que resulta do

jogo das relações profissionais. A profissão de um indivíduo seria resultado da articulação entre um conhecimento adquirido e o reconhecimento social de sua utilidade. O reconhecimento social da utilidade da atividade se dá através da inserção no mercado de trabalho, em decorrência do conhecimento adquirido (Franzoi, 2003:20). O não reconhecimento acontece quando a qualificação do trabalhador não passa por canais institucionais que a legitimam. A banalização da qualificação pode ocorrer com trabalhadores cuja qualificação advém da experiência de trabalho, quando se pode perceber uma ausência do auto-reconhecimento dessa experiência que fundamenta e embasa a qualificação (Risek,1994:165).

Assim como a noção de qualificação, a noção de identidade também pode ser compreendida de formas distintas: uma essencialista, que considera a realidade como a substância imutável e original; outra existencialista, que percebe a identidade como resultado de uma identificação contingente. Portanto, o que existe são modos de identificação variáveis no curso da história coletiva e da vida pessoal (Dubar, 2001).

Dubar (2001) propõe a denominação “formas de identidade”, refletindo o duplo sentido do termo identidade: como definição pessoal de si, e como definição de si pelos outros. A questão do trabalho, de seu lugar na sociedade e do sentido que lhe é atribuído parece constituir a dimensão central das identidades. Uma reflexão sobre a questão das identidades profissionais torna necessário distinguir, ao menos, duas formas de identidades relacionadas às situações de emprego e trabalho. Uma seria a identidade de pertencimento, inscrita na continuidade de uma forma histórica pré-existente que fornece a identificação principal e a outra, uma identidade incerta, resultante de rupturas, que implicam em novas identificações.

Para um grande número de estudiosos das ciências sociais, a identidade social é uma categoria de pertencimento, capaz de determinar maneiras de fazer, de sentir e de julgar. Para outros, a identidade social é uma noção mais ambígua, na medida em que os pertencimentos são múltiplos e nenhum pode se impor, *a priori*, como principal. Pode-se

constatar uma diversidade de discursos, de crenças e de práticas por parte dos trabalhadores inseridos numa mesma categoria sócio-profissional.

As identidades constituem modelos culturais de organização, formas de enfrentar o poder, que dependem tanto do trabalho e dos valores, crenças e representações empregados na atividade profissional, como dos espaços ocupados fora do trabalho. Segundo Paiva (2000), estudos empíricos realizados pelos estudiosos da Sociologia do Trabalho constata forte heterogeneidade nos discursos de trabalho entre trabalhadores que compartilham uma situação de trabalho comum e, inclusive, entre os que integram a mesma categoria profissional.

O entendimento de que a identidade é tanto social como pessoal define a subjetividade como questão a ser considerada na análise dos fatos sociais contemporâneos. Os campos objetivos do social devem se articular com as esferas das experiências subjetivas, no sentido de manter uma certa unidade reflexiva e narrativa de si mesmo. O trabalho parece seguir como processo central, através do qual se constituem formas de reconhecimento de si, maneiras de ser ator, de pertencer. Assim, é questionada a visão determinista que relaciona, de forma estreita, situação de trabalho e formas de identificação dos trabalhadores. A situação, considerada apenas no sentido objetivo, não seria suficiente para compreender as identidades no trabalho. A identidade não é somente construída para os outros, sendo também, permanentemente, reconstruída para o próprio indivíduo ao longo de toda a vida.

De acordo com Costa (2004), a compreensão da noção de subjetividade deve ultrapassar sua visão como algo interno, próprio ao indivíduo já que sua expressão ultrapassa a esfera individual. Essa abordagem não compartilha da visão essencialista da natureza humana e a subjetividade passa a ser entendida como produto do envolvimento do indivíduo em relações de poder por meio das quais são construídas concepções de identidade. A subjetividade é, dessa forma, produto de processos de assujeitamento, produzida a partir de mecanismos disciplinares, técnicas de vigilância e estratégias de poder conhecimento (Knights e Willmott, 1989).

Alerta-se para a impossibilidade de o indivíduo substituir o coletivo, já que não existe identidade do eu sem identidade coletiva. A subjetividade se desenvolve nas relações com o outro. Ser sujeito é ser capaz de construir, ao longo da vida, relações de reconhecimento mútuo. O processo de individualização, nesse sentido, deve ser compreendido como aprendizagem permanente de expressão de si nas relações íntimas, mas também nas relações profissionais, nas instituições, nos lugares de formação e de trabalho.

Segundo Franzoi (2003) o conceito de identidade, numa perspectiva sociológica, seria um processo de reconstrução ao longo da vida, que associa identidade e socialização, na medida em que a identidade é produto de sucessivas socializações. A noção de trajetória refere-se, de acordo com a conceituação dessa autora, à articulação entre as estratégias individuais e o marco histórico social em que se situam os sujeitos. As heranças e as posições de classe fazem parte desse contexto, que, embora, imprimam sua marca nas trajetórias, são reconstruídas pelo sujeito. A compreensão do mundo social só pode submergir na particularidade de uma realidade empírica, historicamente situada e datada.

Assim, as formas de identidade podem ser interpretadas como resultantes de compromissos interiores entre identidade herdada e identidade visada, mas também como resultados de negociações exteriores entre identidade atribuída por outro e identidade incorporada por si. Nesse caso, a identidade pessoal não existe de forma totalmente realizada, é sempre algo virtual, em que os sujeitos precisam crer para viver e agir com os outros.

As tendências de transformação do trabalho podem ser interpretadas como novas formas de ser/estar no trabalho, de sentir, de pensar e de viver as atividades profissionais que desestabilizaram as formas anteriores de representação e de ação gerando, nos últimos 30 anos, o esfriamento dos conflitos de classe. Tudo se passa como se o crescimento do termo identidades acompanhasse o declínio do termo luta de classes .

Assim, a noção de competência supõe um indivíduo racional e autônomo, que monitora seu tempo de formação e de trabalho segundo uma lógica empreendedora de maximização de

si. Tal noção, bastante individualista, volta-se para a realização de si num contexto de forte competição, que acaba por colocar os indivíduos na obrigação de se defrontar com a incerteza e com a precariedade, tentando lhes dar um sentido. Esse modelo tensiona a construção da identidade coletiva no trabalho, entendida como um processo de criação institucional, que envolve a elaboração e a negociação de regras, de normas e de repertórios comuns.

A preeminência potencial da identidade do eu sobre a identidade do nós funda-se nas crises que vêm transformando a sociedade nos últimos anos, relacionadas com a perda das formas comunitárias do lugar social. As configurações anteriores parecem ter entrado em crise por não serem mais suficientes para a definição de si e para a definição dos outros, ou seja, não auxiliam na compreensão do mundo e na projeção do futuro. Assim, novas questões — individualização, mediação, subjetividade, ética, linguagem, biografia — surgiram nos últimos anos como objetos de pesquisa para os sociólogos, mas também para todos os pesquisadores das ciências humanas e sociais (Dubar e Tripier, 1998).

As novas exigências societárias estariam centradas na construção da identidade pessoal, seja você mesmo, se realize, seja competente e performático. Na empresa pós-fordista, os conhecimentos técnicos e a competência profissional só valem quando combinados com uma disponibilidade ilimitada aos ajustes organizacionais, aos imprevistos, em suma um estado de espírito marcado pelo ardor ao trabalho, vontade de servir, zelo. É essa atitude que define o bom profissional (Gorz, 2004). Para esse autor, o trabalhador pode identificar-se com o que faz, mas não pode ser reduzido apenas ao ato de trabalho imediatamente produtivo abstraindo as conseqüências de seus efeitos no ambiente social.

Todos os laços anteriores, que permitiram as identificações coletivas e os modos de socialização do eu pela integração com seus coletivos tornaram-se suspeitos. As identidades taylorianas, de classe e de empresa, foram desvalorizadas, desestabilizadas, estão em crise de não-reconhecimento. Essa “diluição dos enquadramentos coletivos e dos pontos de identificação” (Castel, 2001) vale para todos e não se limita às situações de trabalho. Segundo esse autor, a vida social encontra-se atravessada por uma “espécie de

desinstitucionalização”, quer dizer, passa-se por um desligamento dos quadros que, tradicionalmente, estruturaram a existência dos sujeitos.

2.5. A relação trabalhador-trabalho no espaço organizacional

Além das questões de ordem macro, pontuadas acima, o paradoxo do trabalho e suas mutações também devem ser analisados a partir dos movimentos e táticas da gestão, ou ainda, das formas de organização do trabalho. Ou seja, a questão da “degradação do trabalho” também pode ser associada à própria cultura industrial, dada sua particularidade em gerar um trabalho desprovido de sentido, ainda que espere que o trabalhador seja interessado, responsável, mesmo num posto de trabalho que lhe causa estranhamento (Acktouf, 1996:106).

Segundo Carvalho (1994), as novas técnicas de gestão propõem a integração das funções de produção, controle de qualidade e organização do trabalho. Pressupõem uma busca permanente de alternativas na maneira de produzir a partir do conhecimento da situação de trabalho, considerando a construção de espaços para que os trabalhadores participem do processo de trabalho.

Para esse autor novas atividades podem ser agrupadas de diferentes maneiras, favorecendo o enriquecimento geral do conteúdo dos postos de trabalho e gerando outras qualificações que podem ser compreendidas em três grupos: novos conhecimentos práticos e teóricos; capacidade de abstração, decisão; e comunicação e qualidades relacionadas à responsabilidade, atenção e interesse pelo trabalho. A inclusão de novas responsabilidades no processo de trabalho reforça a necessidade de o trabalhador compreender a lógica e as condições do seu trabalho, estabelecendo relações e fazendo escolhas.

Entre os novos dispositivos organizacionais surgidos com as mutações do trabalho nos anos 80, Dubar e Tripier (1998), destacam alguns traços comuns: a intenção de elevar o nível de formação geral dos trabalhadores; o desenvolvimento da polivalência e da flexibilidade das

formas de emprego; a incitação à mobilidade profissional; e a multiplicação dos grupos de reflexão, de projetos, de qualidade.

Estudando o setor industrial, mais especificamente a indústria petroquímica, Carvalho (1994) realiza uma análise comparativa do momento atual de organização do trabalho nessas indústrias, entre distintos países. Para esse autor, nos países mais industrializados é crescente o número de experiências com novas políticas salariais e de carreiras desenhadas buscando desenvolver maior participação dos trabalhadores junto aos objetivos da organização. No Brasil os processos de trabalho permanecem organizados com base na fragmentação do trabalho e na constituição de postos de trabalho com tarefas simplificadas, que dificultam a participação dos trabalhadores em processo inovadores.

Nas economias avançadas, essa tendência de crescente integração entre as funções de inovação e produção, com práticas de trabalho em equipe e rodízio de tarefas, pode ser relacionada com a organização do trabalho no setor de serviços. No Brasil, esse setor, assim como as empresas petroquímicas, parece manter uma fórmula ultrapassada que divide e separa atividades de controle central das tarefas de campo. Além disso, fixar os trabalhadores em áreas específicas por longos períodos dificulta o desenvolvimento de uma visão mais integrada do processo de trabalho e da própria organização.

Os aspectos da organização do trabalho influenciam a construção das trajetórias ocupacionais, que podem ser vistas como resultado de ações e práticas desenvolvidas pelas pessoas nas atividades de trabalho. Tal construção expressa, por um lado, a estrutura de oportunidades existentes e, por outro, o aproveitamento particular que os trabalhadores podem fazer dessas oportunidades.

A idéia de que o trabalho assalariado, mesmo pouco qualificado e de pouco prestígio, constitui um elemento importante, senão essencial, de identidade pessoal não é nova. Partindo do trabalhador, entendido conforme Canguilhem (1990), como um ser capaz de produzir novas normas, Brito e Athayde (2003), exploram o conceito de atividade de trabalho, remetendo à demanda por renormatização e inventividade e ao caráter não

totalmente padronizável da vida e do trabalho. A vida – e o trabalho como manifestação da vida – escapa a qualquer tentativa de antecipação rígida. Nesse sentido, os trabalhadores também escapam a qualquer tentativa de objetivação, pois todo homem quer ser sujeito de suas normas.

Trabalhar seria um modo de se inscrever na história da humanidade, de inscrição simbólica na vida social. A atividade de trabalho, portanto, nunca é inteiramente heterodeterminada e o trabalho aparece como um lugar permanente de microescolhas, de debate de normas e valores.

Longe de colocar o trabalho num processo mecânico sem lugar para a subjetividade, a organização do trabalho pode expressar as tentativas de construir as ordens negociadas, as negociações conjuntas e os territórios profissionais, buscando reconhecer as dinâmicas das construções das formas de identidade (Dubar e Tripier, 1998).

A construção de identidade ocorre no espaço público, pois somente voltados para o mundo atingimos nossa identidade, revelamos quem somos. O “pressuposto sobre o sentido da existência da vida social e cultural deve ser reativado na vida organizacional” (Onocko Campos, 2003:122). Essa mesma linha relaciona a eterna reconstrução das pessoas à interação dos sujeitos com o mundo e entre si. O espaço organizacional seria um dos espaços de existência e expressão que configuram modos de ser e de práxis (Ortega, 2000:27; Campos, 2000:64).

Entende-se o espaço organizacional como espaço público, onde se expressa o trabalho em saúde, atividade humana com valor socialmente reconhecido, submetida a uma organização prescrita. A organização de saúde apresenta-se como o lugar e momento de expressão dos modos de ser trabalhador, importante para analisar os modos como, quando e porque os trabalhadores agem e se modificam ou, simplesmente, comportam-se e permanecem os mesmos.

Entre o homem e a organização prescrita para a realização do trabalho existe um espaço de liberdade que autoriza uma negociação da modulação do modo operatório, para aproximá-lo das suas necessidades e desejos. Quando os rearranjos da organização do trabalho não são possíveis, essa negociação é interrompida e a relação trabalhador-trabalho fica bloqueada, iniciando-se o sofrimento no trabalho (Dejours, 1994).

A questão das relações entre subjetividade e trabalho foi negligenciada pelas organizações sociais antes de eclodir a crise do emprego. Toda abordagem dos problemas psicológicos presentes na relação trabalho-trabalhador parecia incorrer no “pecado” de privilegiar a subjetividade individual e de, supostamente, tolher a ação coletiva. A subjetividade aparecia como mero reflexo insignificante do subjetivismo e idealismo. Na visão de Dejours (1990) tudo isso parece ter sido um erro histórico.

Dejours (1990) faz uma crítica aos teóricos (Gorz, 1994, Meda, 1995) que parecem desqualificar as preocupações com o trabalho e enfatizam, inclusive, o abandono dos valores ligados ao serviço público. Esses teóricos apontam que não existe mais trabalho, o trabalho refere-se apenas a execução, não se presta à realização, nem confere sentido, fazendo-se necessário procurar substitutos do trabalho como mediador da subjetividade, da identidade e do sentido. Contestando essas teses, Dejours (1990) sinaliza que o trabalho segue cada vez mais intenso; não é inteiramente inteligível, formalizável e automatizável; e continua sendo o único mediador da realização do ego no campo social.

O espaço organizacional é, tradicionalmente, percebido como aquele que constrange, pois o pensamento administrativo sempre esteve à procura de técnicas úteis para produzir dominação e consenso, buscar obediência e docilidade, desconsiderando desejos e interesses. Abordar a questão do espaço de expressão dos modos de ser trabalhador remete ao domínio da racionalidade gerencial hegemônica, que produz sistemas de gestão que reduzem o trabalhador à condição de coisa, de recurso.

Acredita-se que os pilares do pensamento administrativo clássico, que incluem a separação radical entre os que pensam e os que devem obedecer, ênfase na disciplina, na ordem, na obediência e na hierarquia, tenham dado origem a percepções de pessoas e de relações de

trabalho carregadas de conseqüências negativas para o desempenho e a produtividade dos trabalhadores. Deve-se repensar os modos de fazer gestão visto que “...na gestão e no trabalho é sempre mais adequado buscar estratégias de movimento, em que se criam mecanismos para que os conflitos se expressem, mas, ao mesmo tempo, para que haja a construção de contratos e de compromissos entre os distintos atores (Campos, 2003:89).

As referências, tradicionalmente utilizadas na organização do trabalho própria do modelo taylorista/fordista, caracterizadas pela predominância do trabalho prescrito, com poucas possibilidades de intervenção nos processos produtivos, também recebem reflexos das mutações do trabalho. O processo estruturado a partir da qualificação do posto de trabalho, que dizia respeito ao saber fazer necessário à ocupação de um emprego e à qualificação do trabalhador, considerando-se sua formação e experiência profissional, não mais parece suficiente para dar conta da complexidade do mundo do trabalho atual.

A própria noção de recursos humanos trabalha com imagens e conceituações essencialmente limitadas, que restringem o indivíduo ao ser funcional. Nesse sentido se tolhe a expressão de sensibilidade capaz de gerar experiências inovadoras entre os trabalhadores, as quais ocorrem mais freqüentemente fora do ambiente de trabalho (Campos, 2000). Parece clara a necessidade de rever os aportes teóricos que têm servido de modelagem para a prática administrativa e seus pressupostos centrais.

Segundo Campos (1998), a tendência é de ampliação do número dos que buscam novos caminhos, a partir da revisão das orientações que vêm norteando os estudos organizacionais. Para Fridman (2000) os indivíduos encontram-se inseridos em ambientes de ação e de crença onde os vínculos sociais devem ser reconstruídos, no sentido de permitir a intensificação das possibilidades de formas de vida dignas de serem vividas.

A participação criativa de cada um parece indispensável para estar em cena. Para Acktouf (1996), essa demanda não se impõe nem se encomenda, sendo, então, necessário mudar de estratégia e adotar outra que incite o desejo de pensar e de imaginar constantemente para fazer mais e melhor.

Os discursos e práticas organizacionais agem para transformar as identidades e o sentido do trabalho, visando fabricar os tipos “certos” de trabalhadores, aqueles com as atitudes e as predisposições necessárias para desempenhar os papéis exigidos pela organização (Willmott, 2002). Segundo esse autor, busca-se um certo ethos humanista, capaz de criar determinado grau de autonomia responsável que confira uma individualidade automotivada nos trabalhadores. Costa (2004) destaca que, num mundo em que as identidades são fragmentadas, móveis, contraditórias e contingentes, esse tipo de discurso tem seu apelo aumentado.

De acordo com Holmer-Nadesan (1996), apud Costa (2004) três formas de os trabalhadores se posicionarem em relação aos discursos dominantes na organização se destacam: identificação, contra-identificação e desidentificação. A identificação acontece quando o indivíduo aceita as identidades providenciadas pelos discursos dominantes, definindo a si mesmo e as suas relações com os outros, numa postura de sujeito oriunda desses discursos; a contra-identificação ocorre quando os trabalhadores desprezam as definições gerenciais de organização e a desidentificação não envolve a rejeição consciente dos discursos gerenciais, mas sua substituição por outros, geradores de sua posição de sujeito.

Segundo Dejours (1990), na maior parte dos casos os trabalhadores se esforçam para fazer o melhor e esperam que essa contribuição seja reconhecida. O não reconhecimento resulta num sofrimento devido à desestabilização do referencial em que se apóia a identidade.

O reconhecimento não é uma reivindicação secundária daqueles que trabalham, aparecendo como decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva no trabalho. Para Dejours (1990) é do reconhecimento que depende o sentido do sofrimento. Quando a qualidade do trabalho é reconhecida, os dramas do trabalho adquirem sentido, pois o reconhecimento pode fazer com que o trabalhador torne-se um sujeito diferente daquele que era antes. O reconhecimento do trabalho pode ser, posteriormente, reconduzido pelo sujeito ao plano da construção de sua identidade. Segundo o autor toda crise psicopatológica encontra-se centrada numa crise de identidade, o que confere à relação com o trabalho uma dimensão dramática. “Não podendo gozar os benefícios do reconhecimento de seu trabalho nem

alcançar assim o sentido de sua relação com o trabalho, o sujeito se vê reconduzido ao seu sofrimento e somente a ele” (Dejours,1990:34).

Segundo Enriquez (1996), com as sofisticadas táticas modernas de gestão do trabalho, segue-se para a “*armadilha da administração estratégica*” que, embora pareça respeitar o sujeito, é, fundamentalmente alienante, ao provocar uma “adesão passional, por uma gestão não apenas do afetivo como ainda do inconsciente” (Enriquez, 1996:19).

As questões de ordem política — escolha de valores ou de objetivos — não se colocam mais. A ordem técnica ganha maior relevância, o poder pertence aos *experts*, definidores dos modos de pensar e de agir que passam a servir como referências organizacionais. Nesse sentido, alerta-se para a necessidade de um olhar atento, que ultrapasse a aparência das estratégias colocadas pelos modelos de gestão do trabalho.

Entende-se que a disponibilidade de trabalhadores qualificados é condição necessária, mas não suficiente, para a construção de alternativas produtivas centradas na capacidade de aprendizado e inovação nos espaços organizacionais. Tais alternativas impõem a definição de políticas de gestão do trabalho que valorizem o desenvolvimento do conhecimento em todos os níveis da atividade produtiva (Carvalho, 1994).

Buscam-se alternativas de reorganização do trabalho, baseadas na inserção mais ativa dos trabalhadores e em propostas de desenvolvimento de trabalhadores voltadas para mais que, apenas, uma mudança de comportamento³⁶ (Martins, 2002).

A identificação com o trabalho só é possível com a superação da alienação, levando o trabalhador a assumir o ato de trabalhar como seu, apropriando-se dele como sujeito. Essa abordagem amplia os enquadramentos tradicionalmente utilizados na gestão do trabalho e impulsiona uma compreensão do trabalhador como criador de história, no sentido dado por

³⁶ Comportamento está sendo entendido como categoria que reconhece e acata a conformidade, que segue a norma. Dessa forma distingue-se de ação, categoria própria dos que deliberam sobre questões, conscientes de suas “finalidades intrínsecas”, conforme apontou Guerreiro Ramos (1989).

Enriquez: “ser criador de história é imprimir sua marca, por insignificante que ela seja, na vida social, familiar, sobre os locais de trabalho e do fazer...”(Enriquez,1996:21).

Discorrer sobre a conformação do trabalho e as conseqüências de suas transformações aponta um grande paradoxo, posto que, filosoficamente, o trabalho teria as possibilidades de proporcionar realização, mas, concretamente, impõe inúmeros constrangimentos (Tartuce, 2002).

O estoque de conhecimento predominante na área da administração não responde aos desafios enfrentados na gestão de organizações de saúde. A intenção de compreender modos de realizar o trabalho nessas organizações encontrou na abordagem ergológica, subsídios para o entendimento da situação de trabalho numa perspectiva ampliada. Esse enfoque, mais compreensivo da dimensão humana, propõe o encontro de conceitos que acolham percepções, pensamentos e experiências em que o significado tem que ser descoberto.

De acordo com Tartuce (2002) os estudos sobre ergonomia e sobre as chamadas qualificações tácitas³⁷ mostram que o trabalho não é inteiramente redutível à prescrição e que todo trabalho real – mesmo aquele considerado não qualificado – mobiliza saberes e atitudes insuspeitados, difíceis de serem expressos em uma linguagem formalizada.

O trabalhador é percebido como o sujeito da atividade³⁸, atravessado por valores. O trabalho não é um bem, é uma atividade necessária, exercida segundo normas definidas pela sociedade, capaz de gerar, em cada um, o sentimento de realização do que a sociedade precisa. “Traz reconhecimento, socializa e confere direitos, retira-nos da solidão privada: é uma dimensão da cidadania” (Gorz, 2004:97).

³⁸ Atividade está sendo entendida como a “maneira pela qual as pessoas se engajam no cumprimento dos objetivos do trabalho, em um lugar e tempo determinados, servindo-se dos meios colocados a sua disposição” (Telles, 2002:28).

O trabalho pode ser entendido como um drama social, onde se constrói a definição e o reconhecimento social de si, pois toda atividade de trabalho, qualquer que seja, coloca em jogo a identidade do trabalhador. A atividade de trabalho situa-se como experiência da vida cotidiana, onde certas alquimias podem acontecer, dependendo das possibilidades e dos limites de negociação do trabalhador, abrindo ou não espaços para uma gestão diferenciada de si. Nessa linha, o exercício profissional remete a “algo” das opções e dos dramas interiores de cada um, pois os debates dos “indivíduos com eles mesmos são tecidos nos atos cotidianos de trabalho” (Schwartz, 2000:9).

O processo de trabalho encontra-se aberto à presença do trabalho vivo em ato, podendo ser atravessado por distintas lógicas. A criatividade do trabalhador é permanente, podendo ser explorada para inventar novas propostas de organização do trabalho (Merhy,2002:61).

O trabalho é oportunidade de transformar, de instituir possibilidades, de escolher formas de intervir no mundo, perseguir seu questionamento interior e traçar sua história. Trabalhar é uma atividade que põe a prova e/ou dilata o espaço das tensas negociações dos usos de si, é sempre lugar de uma dramática (Schwartz, 2004:11).

“dizer que o trabalho é uso de si significa dizer que é um lugar de um problema, de uma tensão problemática, um espaço de possíveis sempre negociáveis: não há execução, mas uso, e isso supõe um espectro contínuo de modalidades. É o indivíduo em seu ser que é convocado, ainda que não aparentemente; a tarefa cotidiana requer recursos e capacidades infinitamente mais vastas do que aquelas que são explicitadas” (Schwartz 1987:194).

O conceito de *ressonância simbólica* (Dejours, 1996:157) expressa a possibilidade de o trabalhador abordar as situações concretas do cotidiano sem deixar sua história de lado. Assim, na situação de trabalho não estaria apenas reforçada uma dimensão constrangedora, pois, essa situação também convocaria o trabalhador, remetendo algo de suas próprias escolhas.

Segundo Zarifian (2001) a situação de trabalho comporta, simultaneamente, um conjunto de elementos objetivos, que fornecem a orientação das ações potenciais que essa situação pode exigir e a maneira subjetiva de apreender a situação, de se situar em relação a ela.

Dessa forma, o que de fato acontece em uma situação nunca é prescritível, pois não se pode separar o trabalho da pessoa que o realiza. Aprender seria uma atividade de trabalho, pois o trabalho real é feito a partir das renormalizações do trabalho prescrito. A imprevisibilidade das atividades de trabalho cria situações em que o trabalhador tem que fazer incessantes escolhas. Tal imprevisibilidade remete ao conceito de evento, que repercute em abordagens diferenciadas do trabalho, já que a competência profissional não pode ser enclausurada em definições prévias de tarefas.

“Na verdade, o sujeito se implica na atividade, com sua história singular, com seus valores e com uma capacidade instituinte que lhe permite transformar-se à medida que renormaliza as normas antecedentes. O trabalho é também lugar de retrabalho da sua própria história, de seus desafios apresentados pelas variabilidades da história da atividade humana, que faz cada contexto ser sempre singular” (Muniz et alli, 2004:324).

Colocar-se em situação de trabalho traz a possibilidade de fazer descobertas e de conhecer a dúvida. Esses momentos são necessários à criatividade e à construção de projetos. Para Enriquez (1996:29), a inovação significa a capacidade de colocar-se novos problemas interiormente, de “fazer uso de uma imaginação realizadora”.

Resgata-se a idéia de responsabilidade subjetiva, intrínseca à natureza humana, no momento em que se percebe que o mundo tem muito da gente. Isso, para Maturana (1999:43) “é comovente porque resulta que o que fazemos não é trivial. É libertador porque dá sentido ao viver”. Essa idéia de responsabilidade subjetiva relaciona-se com a noção de serviço, que pode orientar a construção de alternativas de gestão/organização do trabalho nas organizações de saúde.

2.6. Noção de serviço: possível orientação para o trabalho nas organizações de saúde

Pensar a atividade de trabalho nos serviços de saúde realça a questão da complexidade do trabalho, pois ressalta dimensões como interação, consciência da responsabilidade e experiência. Um dos esforços teóricos mais necessários ao movimento sanitário brasileiro seria, no entendimento de Merhy (2002), refletir sobre os diferentes modos do agir humano

no ato produtivo, o que aponta para um refinamento das construções teóricas sobre o trabalho em saúde.

Compartilhando a mesma necessidade expressa por Merhy (2002), Brito (2002), apontou algumas razões relativas às dificuldades para o encontro dos que pensam a saúde com os que pensam o trabalho. Essas dificuldades estariam relacionadas com a maior necessidade de os sanitaristas em responder questões da gestão. Enquanto para os sanitaristas o propósito maior seria intervir nos processos de trabalho, buscando incrementar a produtividade, na perspectiva dos estudiosos do trabalho percebe-se uma maior preocupação com categorias teóricas. Ainda assim, Brito (2002) afirma que “a problemática de recursos humanos no processo de reforma no setor saúde é, numa parte substantiva, uma problemática do trabalho em saúde” (Brito, 2002:9).

De acordo com Merhy (2002), o momento do trabalho em saúde expressa, de modo exclusivo, o trabalho vivo em ato, quer dizer, saúde é sinônimo de um processo de trabalho vivo centrado. Dessa forma, esse autor utiliza uma noção ampliada de tecnologia³⁹, que inclui certos saberes constituídos tanto para uma produção singular como para a organização das ações humanas nos processos produtivos. Para Merhy (2002), as principais transformações no trabalho em saúde devem estar ocorrendo no terreno das tecnologias leves e leve-duras, ou seja, não equipamentos, que se expressam nas práticas, nos processos de trabalho e nas possibilidades de criar modalidades alternativas de produção do cuidado.

Nesse sentido, o autor defende algumas teses sobre a teoria do trabalho em saúde: falar em tecnologia é ter sempre como referência a temática do trabalho; o trabalho é ação intencional; seu objeto não é plenamente estruturado, opera como tecnologias de relações, de encontros de subjetividades, para além dos saberes tecnológicos estruturados. Comporta

³⁹ Para Merhy (2002) as tecnologias envolvidas no trabalho em saúde podem ser classificadas como leves (produção de vínculos, acolhimento, gestão) leve-duras (saberes estruturados, epidemiologia, taylorismo) e duras (equipamentos , normas, estruturas organizacionais).

um grau de liberdade significativo na escolha do modo de fazer essa produção; é no encontro do trabalho vivo em ato com o usuário que se expressam os componentes vitais⁴⁰.

Conclui-se pela pertinência da noção de serviço para uma compreensão mais aprofundada do trabalho em saúde. Tal noção encontra-se atrelada ao impacto que os atos profissionais poderiam provocar sobre a maneira de produzir e sobre a vida dos usuários. Essa noção pode auxiliar a construção de novas maneiras de se produzir saúde na rede de serviços públicos, voltada para a temática do acolhimento, quer dizer, do agir mais cúmplice do trabalhador com a vida individual e coletiva (Merhy, 2002).

O ideal de serviço, também conhecido como orientação para a coletividade, pressupõe que a atividade de trabalho seja voltada para atender às necessidades do outro. Observa-se que, desde o início no século XIX, a ideologia da profissão médica já incorporava as noções de ética do trabalho e do ideal de serviço, nas quais se fundem os laços de responsabilidade profissional (Larson,1977).

O conjunto de atributos encontrados na definição de profissionalismo facilita a compreensão do ideal de serviço. Para Freidson (1978), as condutas profissionais devem demonstrar forte compromisso com o trabalho não como tarefa, mas como projeto de vida ou carreira, sendo parte da própria identidade, na qual primeiro se acentua o serviço destinado ao público e só posteriormente vislumbra-se o benefício pessoal. Cresce o sentido da responsabilidade inerente ao trabalho, no qual o profissional não é apenas sujeito único de sua conduta e sim representante e ator social de uma comunidade de pares que define a conduta moral a ser seguida.

Elemento corporativo, o ideal de serviço existe em função de uma clientela, vislumbra a atuação junto ao coletivo e consubstancia-se no código de ética profissional, que expressa a noção de parceria e enfatiza a necessidade de confiança entre cliente e profissional.

⁴⁰ Os componentes vitais seriam fruto das tecnologias articuladas à produção dos processos interseçores que se configuram por meio das práticas de acolhimento, vínculo. O termo interseçores está sendo usado para designar o que se produz nas relações entre sujeitos no espaço das suas interseções, que é um produto que existe para os dois em ato e não tem existência sem o momento da relação em processo. Merhy, 2002:51

Segundo Zarifian (2001) a “competência de serviço” refere-se a um julgamento da utilidade do serviço para seus destinatários. Entende-se que o conceito de produção de serviço, numa perspectiva ampla, se refere à produção de um uso. É no serviço⁴¹ prestado e avaliado que o valor ganha importância, pois a lógica de serviço se apóia em usos reais e permite articular mobilização de competências e produção de valor, rompendo com a produção taylorista.

Por produção de serviço é preciso entender a produção de uso já que a essência do serviço seria sua qualidade, entendida como o potencial de transformar positivamente as condições de vida ou de atividade do usuário. Trabalhar passa a ser engendrar um serviço, uma modificação no estado ou nas condições da atividade de outro ser humano.

A competência de serviço seria uma espécie de transformação interna das ocupações que buscariam ser de outro modo. O conceito de serviço não modifica a forma de organização do trabalho, mas oferece-lhe outro sentido. A produção de serviço representa uma “referência significativa unificadora”, fornece às ações profissionais uma utilidade coletiva, que pode perpassar as diversas esferas de trabalho (Zarifian, 2001:63). Esse parece ser um desafio associado com a especificidade do modo de realizar o trabalho em organizações de saúde. Segundo Boff (2000:102) seria possível distinguir trabalho e cuidado como dois modos de ser⁴² que obedecem a distintas racionalidades. O propósito seria tentar combiná-los, resgatando o cuidado mediante uma forma diferente de compreender e realizar o trabalho.

Segundo Martins (2002), tendências acerca do trabalho em saúde sinalizam uma formação polivalente e a necessidade de um trabalhador multiqualificado — capaz de realizar diferentes atividades com níveis semelhantes de complexidade ou exercer uma atividade

⁴¹ De acordo com Dubar (2001), esse modelo, muito antigo, da relação de serviço entre um profissional reconhecido como tal e seu cliente se tornou nos anos 80/90 na França um padrão de referência tanto no setor privado como no serviço público. Buscava-se transformar os funcionários em fornecedores de serviços aos usuários, ligados por uma relação de confiança.

⁴² Este termo está sendo usado seguindo a definição dada por BOFF (2000:92) “Significa uma forma de existir e de co-existir, de estar presente, de navegar pela realidade e de relacionar-se com todas as coisas no mundo.”

principal e outras correlatas. Essas tendências implicam em aumento da qualificação, incorporação e transferência de conhecimentos, trabalho em equipe, capacidade de auto-organização, iniciativa e participação. Para essa autora, tais tendências deveriam refletir sobre a revisão das habilitações da educação profissional em saúde e na construção das identidades profissionais. Assim, as questões geradas pelas transformações no processo produtivo demandam tanto alternativas de reorganização do trabalho como novas concepções vinculadas à qualificação do trabalhador.

A noção de serviço pode ser utilizada na construção de uma referência na relação do trabalhador com seu trabalho a partir de certa transferência de poder para o trabalhador. Tomar iniciativa, participar, inovar, responder por e assumir responsabilidades são atitudes que possuem um sentido profundo. São ações transformadoras, pois permitem abordar o singular e o imprevisto, conferem liberdade de iniciar alguma coisa nova.

A noção de serviço pode encontrar expressão no desenho de projetos de trabalho⁴³, considerando seu potencial de resgatar a participação dos trabalhadores, na medida em que permite organizar uma história em torno de um tema ou questão que os afeta. Para Hernandez (2002) os projetos de trabalho inserem-se num sistema social em processo de mudança, implicando em que os trabalhadores tenham um papel ativo nas decisões que concernem às suas vidas.

A partir dos projetos de trabalho aprende-se a investigar. A investigação é uma ação que demanda assumir valores de envolvimento, já que é muito difícil sentir-se profundamente responsável por uma situação quando não se pode, intimamente, dar-lhe um valor significativo. Campos (2003) defende a construção do ‘Método Paidéia⁴⁴’, na compreensão de que a gestão e as práticas profissionais são capazes de transformar padrões de subjetividade.

⁴³ Os projetos de trabalho, de acordo com Hernandez (2002) não são um método, nem uma fórmula didática baseada numa série de passos. É uma proposta aberta para a indagação, numa perspectiva multicultural e contextualizada.

⁴⁴ Paidéia é um conceito oriundo da Grécia clássica, que significa desenvolvimento integral das pessoas. Tal método busca assegurar capacidade de compreensão e de decisão aos vários setores envolvidos em um projeto a partir da construção de novos padrões de relação entre as pessoas. Maiores informações em Campos, GWS. Saúde Paidéia, Hucitec, São Paulo, 2003.

A questão essencial a ser analisada encontra-se na relação entre qualificação, competência, organização e gestão do trabalho. Nesse sentido, não se pode falar de qualificação e competência sem questionar a maneira de pensar e de avaliar o trabalho; deve-se pensar nas mudanças possíveis nas organizações e nas transformações dos seus modelos de gestão. Parece clara a necessidade de reflexão acerca das relações existentes entre trabalho e trabalhadores de saúde, com vistas a promover uma “nova visão ontológica de recursos humanos”, não sendo possível seguir vigente a visão instrumental, coisificada, de pessoal própria da administração tradicional (Brito,1999:14).Tal visão não reconhece que toda gestão “é produto de uma interação entre as pessoas” e acaba burocratizando o trabalho que gera um empobrecimento subjetivo e social dos trabalhadores e dos usuários. (Campos,2003:86)

No sentido de contribuir para a reconstrução conceitual e prática do trabalho, deve-se apostar na possibilidade de criação de situações singulares através da construção de graus de autonomia, integrando projetos que permitam produzir sentido para a ação. Campos (2000), identifica três linhas de investigação: a construção de um novo conceito de trabalho como atividade criativa e produtora de valores de uso, a recomposição dos postos de trabalho e o entendimento do trabalho como um dos planos essenciais para a constituição de sujeitos.

Ainda que o termo competência pareça ter recebido novos contornos, a preocupação com a atividade real de trabalho sempre foi identificada como importante. A categoria “saber operante”, presente em análises acerca do trabalho em saúde já sinalizava a percepção do trabalhador como mediador, que estabelece relações entre os conhecimentos científicos, os saberes e as dimensões ético-políticas de ambos, mediando na sua prática a conexão entre o objeto, os instrumentos e a atividade do trabalho (Mendes-Gonçalves,1994).

Tal percepção do trabalhador como mediador deve estar acoplada à idéia da gestão como integrante de um projeto ampliado de transformação do trabalho, que assume a condição histórica e subjetiva dos trabalhadores da saúde. Essa nova gestão inclui em seu repertório

modalidades educativas que visem ações transformadoras, além da reorientação de possibilidades relativas à organização do trabalho. A educação permanente aparece como opção capaz de integrar uma proposta ampliada, onde gestão e qualificação são percebidas como vias simultâneas, que se potencializam mutuamente. Parece unir-se à concepção de educação em saúde definida por Campos (2003), que busca ampliar a capacidade de análise e intervenção das pessoas sobre seu contexto, modo de vida e subjetividade.

Assim, a proposta de educação permanente pode estar inscrita num projeto institucional, que supõe mudanças na cultura e no estilo de gestão. Essas mudanças só podem ser pensadas a partir de abordagens compreensivas, no entendimento de que as diferentes orientações relacionadas com a construção da cultura instalada nos serviços de saúde possuem concepções próprias do trabalho, do trabalhador e de suas relações que afetam as possibilidades de definição de demandas e projetos a serem desenvolvidos (Rovere, 1994). Propostas de gestão e qualificação do trabalho em saúde devem ser percebidas como construções que agregam dimensões técnicas e políticas, como possibilidades de intervir nas organizações, que, acumulando ou desconstruindo saberes, alteram espaços de poder. Essas propostas surgem como alternativas que buscam rever o modelo fabril, traduzido de forma acrítica para a organização de serviços de saúde, baseado na fragmentação do trabalho, na normatização das atividades e na impossibilidade de reconstrução dos processos de trabalho. Enfim, preocupam-se com o desenvolvimento de potencialidades.

Parte-se da consideração de que todos os trabalhadores encontram-se envolvidos por histórias, estruturas de poder, culturas, que, entre outros aspectos, conferem o sentido de êxito do trabalho e a forma como esse trabalho articula-se com os objetivos institucionais. Esses aspectos afetam a noção de pertencimento a determinado grupo e/ou organização e de pertinência das tarefas realizadas. Entende-se ainda que os grupos de trabalho transitam por sentimentos distintos, muitas vezes simultâneos, de relação com o trabalho, (satisfação, tensão, conflito, busca de novas formas de trabalho).

A percepção dessas diferentes possibilidades deve ser levada em conta nos processos de construção de propostas de gestão do trabalho. Rovere (1994) questiona o modelo

predominante de formação de trabalhadores que privilegia a dimensão técnica do cuidado e valoriza mais o domínio do conhecimento científico em si que a pertinência de sua aplicação. Os processos de qualificação existentes levam à busca por cursos, na expectativa de que serão encontrados os caminhos para a transformação das práticas. No entanto, são os processos de reflexão sobre a prática e de busca de alternativas de gestão/organização do trabalho que consideram a importância do reconhecimento profissional que permitiriam a reconstrução do agir no cotidiano de trabalho nas organizações.

É preciso, todavia, chamar atenção para a possibilidade da proposta de educação permanente vir a ser entendida como lugar de uma batalha de identidades, fruto de estratégias que terminam por desvalorizar as identidades coletivas para incutir nos trabalhadores uma identidade de organização que raramente repousa sobre um reconhecimento social.

Este capítulo procurou discorrer sobre as formas de conceber questões imbricadas com o tema do estudo, ou seja, que permitiriam compreender a relação trabalhador-trabalho nas organizações públicas de saúde. Dessa forma, foram identificadas noções tidas como pertinentes ao entendimento da gestão e da qualificação do trabalho, ressaltando sua complexidade. A compreensão dessas noções direciona a busca de abordagens metodológicas que possuam interfaces com o exposto e contribuam para a reflexão de trajetórias de trabalho, especialmente, as que envolvem trabalhadores de nível médio de organizações públicas de saúde.

CAPÍTULO 3 - CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

A aproximação ao tema, neste capítulo, se diferencia da dos capítulos anteriores, mas também necessária, trata de caracterizar o grupo ocupacional estudado e apresentar o lugar ocupado pelos trabalhadores técnico-administrativos na composição da força de trabalho em saúde. Além disso, neste capítulo aborda-se o momento exploratório do trabalho de campo e o tratamento do material coletado.

3.1. Mapeando os Trabalhadores Técnicos

A diversidade de trabalhadores agrupados nas ocupações de nível técnico, auxiliar e elementar é bastante ampla. Essa diversidade de ocupações refere-se a situação organizativa, ao contingente de trabalhadores e as formas de inserção no processo de trabalho em saúde. Ao definir trabalhador técnico Lima et alli, (2003) se referem, de forma ampla, ao conjunto de trabalhadores que exercem atividades técnico-científicas no setor saúde, não restringindo, como usual, à escolaridade. A qualificação dos trabalhadores é multideterminada e não está associada apenas ao nível de escolaridade, sendo socialmente construída por processos de delimitação e classificação de campos.

De forma geral, pode-se dizer que as ocupações técnicas são pouco regulamentadas. Parte dessas ocupações é mais antiga e seu processo de regulamentação profissional teve início entre meados da década de 70 e metade dos anos 80, portanto, anterior à organização do Sistema Único de Saúde. Entre essas ocupações, destacam-se as subáreas de Óptica, Radiologia Médica, Nutrição e Dietética, Saúde Bucal, Patologia Clínica e Histologia, Farmácia e a própria enfermagem (Galvão, 1994). Outras ocupações, como as de Registros de Saúde, Equipamentos Médico-hospitalares, Citotécnico, Hematologia-Hemoterapia e Vigilância Sanitária e Saúde Ambiental possuem uma história bastante associada à organização do SUS. Leis, pareceres e resoluções a respeito datam do final da década de 80 e início dos anos 90 (Vieira et alli, 2002).

3.1.1. A Educação Profissional de Nível Técnico em Saúde

No Brasil, a Educação Profissional passou a ser tratada como um subsistema de ensino independente e complementar à educação básica a partir do Decreto n. 2.208/97. É organizada em três níveis: o nível básico que refere-se aos cursos de curta duração destinados à qualificação de trabalhadores em geral, independente de sua escolarização prévia; o nível técnico que compreende os cursos técnicos que podem ser de qualificação ou de habilitação profissional⁴⁵; e o nível tecnológico que compreende os cursos técnicos de nível superior.

A partir do censo escolar⁴⁶ Lima et alli (2002,2003), organizaram os dados da área da saúde tomando como base as doze sub-áreas definidas pelos Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico (Brasil/MEC, 2000). Essas sub-áreas são: Biodiagnóstico, Enfermagem, Estética, Farmácia, Hemoterapia, Nutrição e Dietética, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Reabilitação, Saúde Bucal, Saúde Visual, Segurança do Trabalho e Vigilância Sanitária. Além dessa classificação, os autores agregaram a sub-área de Gestão que engloba os cursos identificados no censo como Administração Hospitalar, Gestão em Saúde e Registros e Informações em Saúde. A Tabela 1 ilustra a distribuição dos cursos da educação profissional em saúde.

⁴⁵ O de qualificação exige a conclusão do ensino fundamental e o de habilitação exige que o aluno esteja cursando ou já tenha concluído o ensino médio.

⁴⁶ É uma base de dados do Ministério da Educação que, anualmente, agrega informações estatístico-educacionais de âmbito nacional a partir de questionários enviados a todas as escolas.

Tabela 1 Cursos de Educação Profissional de Nível Técnico em Saúde segundo Subáreas de Formação por Grandes Regiões (percentual coluna). Brasil, 2001.

Subáreas	Brasil		Grandes Regiões									
			Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-Oeste	
	nº	%	nº	%	nº	%	Nº	%	nº	%	nº	%
Biodiagnóstico	70	5,8	1	2,6	4	4,3	61	6,9	1	0,7	3	5,4
Enfermagem	687	57,2	27	69,2	77	82,8	471	53,6	81	60,4	31	55,4
Estética	7	0,6	0	0,0	0	0,0	6	0,7	1	0,7	0	0,0
Farmácia	34	2,8	1	2,6	3	3,2	27	3,1	0	0,0	3	5,4
Hemoterapia	3	0,2	0	0,0	1	1,1	1	0,1	0	0,0	1	1,8
Nutrição e Dietética	32	2,7	1	2,6	1	1,1	26	3,0	2	1,5	2	3,6
Radiologia e D. Imagem	75	6,2	0	0,0	1	1,1	63	7,2	10	7,5	1	1,8
Reabilitação	9	0,7	0	0,0	0	0,0	8	0,9	1	0,7	0	0,0
Saúde Bucal	97	8,1	1	2,6	0	0,0	77	8,8	12	9,0	7	12,5
Saúde Visual	8	0,7	0	0,0	0	0,0	5	0,6	3	2,2	0	0,0
Segurança do Trabalho	131	10,9	5	12,8	3	3,2	101	11,5	18	13,4	4	7,1
Vigilância Sanitária	5	0,4	0	0,0	1	1,1	1	0,1	1	0,7	2	3,6
Gestão	18	1,5	1	2,6	0	0,0	17	1,9	0	0,0	0	0,0
Ignorado	25	2,1	2	5,1	2	2,2	15	1,7	4	3,0	2	3,6
Total	1201	100,0	39	100,0	93	100,0	879	100,0	134	100,0	56	100,0

Fonte: Censo Escolar 2001 / MEC / INEP

Apesar da existência de cursos da área de Gestão na Educação Profissional de Nível Técnico em Saúde, o Sistema Único de Saúde, conforme identificado adiante, não contempla o cargo de Técnico em Gestão de Serviços de Saúde. Os trabalhadores da área de apoio dos estabelecimentos de saúde inserem-se, majoritariamente, no cargo de agente administrativo, que exige apenas o ensino médio completo sem qualificação específica.

3.1.2. Os postos de trabalho de ocupações técnicas nos serviços de saúde

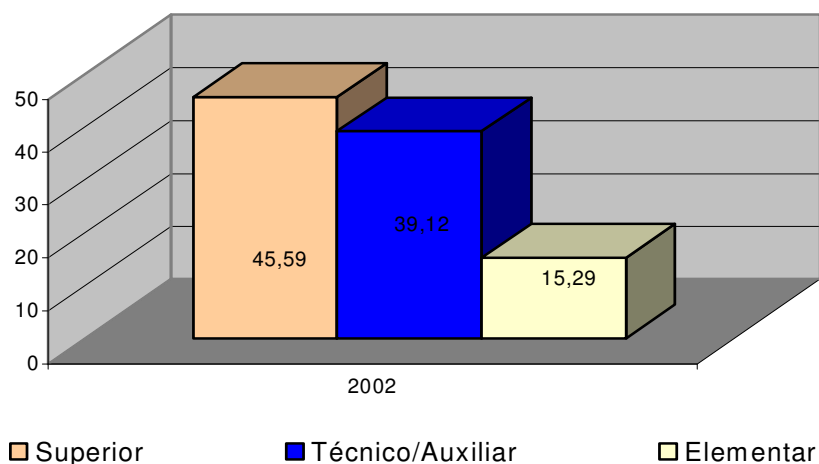
O setor saúde apresenta quantitativos de trabalhadores distribuídos por distintos grupos ocupacionais. O exame da composição dessa força de trabalho por nível de escolaridade foi realizado através de uma base de dados que apresenta a demanda por trabalho nos serviços

de saúde, não devendo ser confundida com a composição do emprego no setor, que ultrapassa o núcleo do setor saúde.

A Pesquisa Assistência Médico-Sanitária⁴⁷ (AMS) é, desde 1975, uma base de dados de responsabilidade do IBGE e, atualmente, possui o apoio do Ministério da Saúde. Seu principal propósito é definir o perfil da capacidade instalada em saúde, mediante o levantamento de dados cadastrais e gerais de estabelecimentos de saúde no país. A AMS se reporta, exclusivamente, ao núcleo de serviços de saúde, ou seja, os serviços produzidos em estabelecimentos especificamente voltados para a manutenção e recuperação da saúde. No entanto, essa estatística possibilita acompanhar algumas das reconfigurações mais expressivas do setor nos últimos anos: a municipalização e a expansão da flexibilização das relações de trabalho (Girardi e Carvalho, 2002).

Os dados da pesquisa apontavam, em 2002, que do total de postos de trabalho ocupados nos estabelecimentos de saúde 729.747 pertenciam ao nível superior, 626.160 ao nível médio e 244.809 ao nível elementar. O Gráfico 1 ilustra essa distribuição em percentuais.

Gráfico 1 – Distribuição percentual dos Postos de Trabalho em Saúde segundo Nível de Escolaridade. Brasil, 2002.



⁴⁷ A partir da pesquisa Assistência Médica Sanitária do IBGE é possível identificar o quantitativo e algumas características do conjunto de postos de trabalho nos estabelecimentos do setor saúde. Entretanto, não é possível, a partir dessa base, conhecer o perfil sócio-econômico e demográfico dos trabalhadores no mercado de trabalho em saúde, mas sim analisar as características institucionais do posto de trabalho, ou seja, sua

Observa-se que os trabalhadores de nível médio representam um contingente importante da força de trabalho em saúde. As políticas de recursos humanos no final da década de 70 e início dos anos 80 foram decisivas na mudança da composição interna das equipes de saúde (Médici,1987). Passou-se a privilegiar a formação e qualificação de pessoal de nível técnico e auxiliar, seja em função das necessidades de expansão da rede ambulatorial, seja em decorrência do baixo nível de qualidade de atendimento prestado nos hospitais, em função da polarização do emprego entre médicos e atendentes. Nesse período foi possível detectar um forte crescimento do número de postos de trabalho de ocupações ligadas aos serviços básicos de saúde, como o técnico/auxiliar de saneamento e o agente de saúde pública (AMS/IBGE 1978, 1984).

Já nos últimos anos, fica reforçada a importância da participação dos trabalhadores de nível técnico/auxiliar no setor saúde, que passam a totalizar, aproximadamente, 40% dos postos de trabalho nos serviços de saúde, segundo a pesquisa AMS/IBGE 1999 e 2002.

3.2.Os trabalhadores técnico-administrativos

Na busca de compreender as relações com o trabalho, construídas pelos trabalhadores de nível médio no espaço organizacional, percebeu-se a necessidade de definir o grupo ocupacional a ser analisado. O recorte do estudo priorizou a análise de determinado grupo de trabalhadores das organizações de saúde, no entendimento de que não é possível falar de uma totalidade, diante da complexidade da realidade social, da diversidade de trajetórias profissionais, processos de trabalho e formas de organização do trabalho nesses espaços organizacionais.

Entendendo-se a definição do espaço organizacional e do nível médio já como recortes do estudo, faltava decidir entre dois grupos distintos de trabalhadores: o pessoal da

natureza jurídica, sua especialidade, a escolaridade e a ocupação do trabalhador; os tipos de serviços prestados por estabelecimentos e, por setor de atividade.

enfermagem e o pessoal administrativo, dois grupos de trabalhadores de nível médio quantitativa e qualitativamente muito presentes nas unidades de saúde. Como os estudos sempre privilegiaram, justificadamente, a área de enfermagem⁴⁸, considerou-se pertinente focalizar, neste estudo, os trabalhadores administrativos, na tentativa de iluminar os “bastidores” das organizações de saúde.

Além das ocupações técnicas específicas da saúde, destaca-se nas organizações de saúde a área conhecida como de apoio, meio ou administrativa. Essa subárea, segundo a base de dados da Pesquisa Assistência Médico-Sanitária – AMS, possui subdivisões internas que sofreram alterações ao longo dos anos de estudo dessa fonte de dados.⁴⁹ Tal decisão pode ser explicada, possivelmente, pelo fato de a área administrativa não ser considerada típica da saúde. Entretanto, conforma-se numa subárea bastante relevante, tanto do ponto de vista quantitativo, como dos diversos setores administrativos ocupados e, inclusive, gerenciados por trabalhadores administrativos nas organizações de saúde.

Percebe-se que as organizações de saúde costumam ter clara separação entre a atividade fim e aquelas conhecidas como administrativas, meio ou de apoio.

Praticamente todas as tentativas de transformação do Sistema de Saúde voltam-se para as primeiras, relegando para um plano inferior as atividades administrativas. Da mesma forma, os estudos sobre qualificação profissional e gestão do trabalho em saúde também estão voltados, quase exclusivamente, para os trabalhadores ligados à atenção. No entanto, os trabalhadores que exercem funções administrativas nas unidades de saúde representam um contingente quantitativamente importante entre os trabalhadores dessas organizações, possuindo papel decisivo para a garantia da qualidade dos serviços prestados. Muitas vezes

⁴⁸ Especialmente nos anos recentes, por conta do Projeto de Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem – PROFAE/MS, que vem contribuindo de forma mais ampla com as análises acerca da Educação Profissional em Saúde,

⁴⁹ Em 1984, as subdivisões da categoria de ocupação de pessoal administrativo não foram apresentadas, enquanto que em 1985 quando comparado a 1978, foram mantidas as categorias “Administração”, “serviços gerais” e “serviços de estatística”, sendo excluídas/reclassificadas as categorias “serviço de arquivo” e “outros”. Também foram discriminadas as seguintes categorias: “serviço de pessoal”, “serviço de contabilidade”, “serviço de limpeza e conservação”, “almoxarifado”, e “outros”. Já em 2002, tal categoria de pessoal administrativo foi subdividida em: “administração”, “Serviço de limpeza/conservação” e “Segurança”.

esses trabalhadores são percebidos como responsáveis por grande parte dos entraves no funcionamento desses serviços. Ainda assim é raro o entendimento de que essas áreas conformam importantes subsistemas organizacionais do setor, tornando-se fundamental compreender esses trabalhadores como sujeitos construtores do sistema público de saúde e não apenas como tarefairos.

Outro aspecto relevante quanto à ocupação “Pessoal Administrativo” nos levantamentos realizados pela pesquisa AMS/IBGE refere-se à não discriminação do nível de escolaridade exigido para o exercício das funções desempenhadas nesses postos de trabalho. Tal aspecto parece reforçar a pouca atenção voltada para o conhecimento desses trabalhadores e também torna-se problemático para uma análise do mercado de trabalho em saúde, uma vez que tal quantitativo representa uma fatia considerável do total de postos de trabalho nos estabelecimentos de saúde, como pode ser visto na Tabela 3.

Tabela 3 - Total de postos de trabalho por nível de escolaridade segundo os anos de realização da AMS: 1978, 84, 85, 87, 99 e 2002. Brasil.

	1978			1984			1985		
	val. Abs.	%	% ⁽²⁾	val. abs.	%	% ⁽²⁾	val. Abs.	%	% ⁽²⁾
Nível Superior	172.637	24,1	34,6	277.336	26,2	29,8	281.913	28,7	42,1
Nível Médio	92.799	12,9	18,6	254.218	24,0	27,3	171.189	17,4	25,6
Nível Elementar	233.660	32,6	46,8	399.726	37,8	42,9	216.474	22,0	32,3
Subtotal	499.096	69,6	100,0	931.280	88,0	100,0	669.576	68,0	100,0
Pessoal Administrativo	217.848	30,4	-	126.907	12,0	-	314.393	32,0	-
Total Geral	716.944	100,0	-	1.058.187	100,0	-	983.969	100,0	-

	1987			1999			2002		
	val. abs.	%	% ⁽²⁾	val. Abs.	%	% ⁽²⁾	val. abs.	%	% ⁽²⁾
Nível Superior	300.949	27,5	40,5	665.512	35,2	48,4	729.747.	34,0	45,6
Nível Médio	193.551	17,7	26,1	521.735	27,6	37,9	626.160	29,1	39,1
Nível Elementar	248.059	22,7	33,4	187.991	9,9	13,7	244.809	11,4	15,2
Subtotal	742.559	67,9	100,0	1.375.238	72,7	100,0	1.600.716	74,5	100,0
Pessoal Administrativo	351.084	32,1	-	516.314	27,3	-	546.720	25,5	-
Total Geral	1.093.643	100,0	-	1.891.552	100,0	-	2.147.436	100,0	-

Fontes: IBGE - Estatísticas da Saúde, Assistência Médico-Sanitária 1978, 1984, 1985, 1992, 1999 e 2002; e, DATASUS - www.datasus.gov.br

Os dados da Tabela 3 apontam para um quantitativo de cerca de 546.000 postos de trabalho relacionados ao pessoal administrativo nos estabelecimentos de saúde, em 2002. Ainda que a partir da base dados utilizada não seja possível uma noção do quantitativo total dos postos de trabalho administrativos por nível de escolaridade, observações empíricas⁵⁰ permitem afirmar que quase a totalidade dos postos de trabalho relacionados ao pessoal administrativo encontra-se inserida na categoria de nível médio. Sendo possível tal exercício, afirma-se que mais de 50% dos postos de trabalho ocupados nos estabelecimentos de saúde pertencem a esse nível de escolaridade.

3.2.1 Sobre o grupo ocupacional estudado

No sentido de apresentar o grupo estudado recorreu-se a uma breve reconstituição histórica acerca do processo de divisão do trabalho. Dubar (2001) sinaliza o pertencimento a um corpo profissional como forma estável de identidade coletiva, fundada no trabalho. Com o emprego assalariado, sintetizado na troca entre força de trabalho e salário, terminou-se por perceber, de forma reducionista, o trabalho, dando origem a uma “figura instrumental da identidade” profissional. O capitalismo, no enfrentamento de crises, conquistas de novos mercados e progresso técnico, transforma-se e a organização científica do trabalho produz novas categorias de assalariados, entre elas os técnicos e administrativos.

No caso do setor terciário, agrega-se à criação de novas categorias profissionais a característica de grande heterogeneidade, tanto no que se refere aos seus processos técnicos, formas de organização da produção e do trabalho, como também em relação aos trabalhadores inseridos no setor, no que diz respeito à qualificação, formação, remuneração e estabilidade (Deluiz,1995:112).

⁵⁰ Entre 1998 e 1999, o Laboratório de Educação Profissional em Gestão de Serviços em Saúde - NUGES que integra a Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio EPSJV/FIOCRUZ, coordenou o Projeto de Qualificação de Trabalhadores de Nível Médio da Área Administrativa da Rede Hospitalar do Rio de Janeiro. Tal proposta se traduziu em linhas de atuação nas áreas de Gestão de Recursos Materiais, Serviços Gerais, Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos, Registros e Informações de Saúde, Orçamento Público e Finanças e Recepção ao Cliente. Cerca de 600 trabalhadores administrativos participaram do projeto.

No caso dos trabalhadores administrativos, Dubar (2001) aponta o pertencimento à organização como característica importante. Essa noção de pertencimento seria responsável pela origem de uma nova forma de identidade, denominada *identidade de organização*, que implica forte mobilização subjetiva, esperanças de desenvolvimento de carreira e alta dependência aos modos de gestão da organização. No entender de White (1942), esses trabalhadores seriam os “homens organizacionais” (White, 1942 apud Dubar, 2001:7).

Na tentativa de identificar uma tipologia do setor terciário, considerando-se as características dos trabalhadores, são encontrados três grandes grupos de atividades. A saúde aparece inserida no grupo do ensino e da pesquisa, grupo que apresenta características particulares: importante proporção de quadros de profissões intelectuais e intermediárias e de trabalhadores administrativos; assalariamento generalizado; remuneração elevada; feminização superior à média; pertencimento a grandes empresas ou organizações; forte estabilidade; taxa de participação na formação continuada elevada e difusão do trabalho em tempo parcial (Bertrand apud Deluiz, 1995:113).

Esse grupo – saúde, ensino e pesquisa - se subdivide em duas partes. A primeira é composta pelas atividades denominadas sócio-culturais que, mesmo beneficiando-se do progresso técnico, é, primordialmente, fundada sobre uma relação pessoal, entendida como uma relação orientada para o diagnóstico, o aconselhamento, a formação e a atenção (Bertrand, apud Deluiz, 1995:113). A outra parte, composta por atividades denominadas técnico-administrativas, apresenta forte conteúdo informacional, relacionada a uma característica mais abstrata dos serviços. As atividades desempenhadas por este grupo de trabalhadores seriam as mais atingidas pela racionalização e informatização, que acabam por afetar sua produtividade.

O subgrupo denominado técnico-administrativo⁵¹ foi o mais atingido pela evolução que tem conduzido à racionalização das tarefas administrativas e à sua informatização e

⁵¹ Os trabalhadores administrativos estão sendo considerados como aqueles responsáveis por uma série de atividades integradas e interdependentes, destinadas a permitir que certa combinação de meios possa gerar uma produção de bens ou serviços economicamente e socialmente úteis (Acktouf, 1996:25).

automatização. Esse movimento acaba por ocasionar três conseqüências: o peso relativo das tarefas administrativas, a diminuição dos empregos menos qualificados e o aumento das qualificações mais elevadas. Exige-se uma polivalência maior dos trabalhadores menos qualificados e as questões prioritárias tendem a se deslocar da função administrativa para a função comercial e/ou relacional que, em função do aumento das exigências e/ou intensificação da concorrência, passa a demandar uma abordagem mais técnica e personalizada (Deluiz,1996).

3.3. O momento exploratório do trabalho de campo

A partir da identificação de um volume bastante reduzido de informações acerca do pessoal administrativo, inclusive acerca dos cargos e setores de atuação ocupados por esse conjunto de trabalhadores, apostou-se numa exploração do campo.

Assim, nessa fase exploratória, como forma de aproximação às questões centrais do estudo, decidiu-se pelo acompanhamento do trabalho realizado pelo pessoal administrativo numa unidade municipal de saúde sem internação, localizada na Zona Sul do Rio de Janeiro.

A opção por um município de grande porte relaciona-se ao entendimento dessa esfera como a responsável, de forma crescente, pela absorção de trabalhadores no Sistema Único de Saúde e por sua importância na gestão do trabalho em saúde. Levou-se em conta o papel ativo a ser desempenhado pelo município, inclusive, através da sua participação na construção das políticas de gestão e qualificação do trabalho no sistema público de saúde já que, de forma crescente, se concretiza, nesse espaço, a maior parte das ações de saúde e do trabalho das equipes.

A escolha da unidade pesquisada foi baseada na facilidade de acesso, tanto no sentido de deslocamento, mas, principalmente, quanto de disponibilidade no que se refere à coleta das informações relativas ao objeto de estudo. A unidade foi fundada na década de 70, como uma casa de saúde filantrópica, passando a federal na década seguinte, sendo municipalizada em 93. Os tipos de atendimentos prestados ao SUS relacionam-se às áreas

de: Clínica Geral, Dermatologia, Ginecologia/Obstetrícia, Pediatria e Serviço Social. Os programas de saúde desenvolvidos são nas áreas de Fonoaudiologia, Homeopatia/ Medicina Alternativa, Odontologia, Otorrinolaringologia, Nutrição, Medicina Geral Comunitária, Vacinação (rotina, gripe e de campanhas), Psicologia e Psiquiatria. Como serviços de apoio ao diagnóstico, a Unidade atua na coleta de material para exame laboratorial e exames de eletrocardiografia.

O trabalho exploratório do campo teve como orientação uma compreensão da relação com o trabalho experimentada pelos trabalhadores da área administrativa. Esse primeiro momento de ida ao campo aconteceu nos meses de maio e junho de 2003, quando foram realizadas três entrevistas com chefias de setores administrativos, além de conversas informais, aplicação de 10 questionários com trabalhadores administrativos e observação do campo. O roteiro da entrevista e o modelo do questionário, bastante semelhantes, inteiramente compostos por questões abertas, seguem nos anexos 1 e 2.

A opção pelo questionário foi posterior à realização das entrevistas gravadas e ocorreu em função da menor resistência percebida na aplicação desse tipo de instrumento de coleta de informações junto aos trabalhadores. O pouco tempo disponível para esse momento do campo também direcionou a opção pela utilização do questionário, já que sua digitação é mais ágil do que a transcrição das fitas.

Nos passeios pela unidade, foi possível conhecer as alterações na distribuição dos espaços de trabalho, então realizadas pela gestão que assumira a unidade cerca de um ano e meio antes da observação do campo. Foram relatadas as dificuldades em mudar a distribuição dos setores em função das resistências relacionadas à perda de conquistas anteriores. Também foi mencionado que os piores móveis ficavam com a administração e que o pessoal administrativo apresentava uma permanência mais estável na unidade. Essas informações favoreceram a compreensão do lugar ocupado pelo pessoal administrativo nas organizações de saúde e confirmaram que a relação desses trabalhadores com a organização tende a ser mais forte, diferenciando-se da relação dos “verdadeiros profissionais” de saúde, muitas vezes, mais leais às suas profissões. Observou-se também que os trabalhadores administrativos também se diferenciam dos profissionais da saúde por pertencerem,

exclusivamente, a uma só organização, enquanto os demais possuem múltiplos vínculos e inserções profissionais.

O trabalho administrativo pode ser, em parte, caracterizado como um trabalho de todo mundo, apelidado durante a ida ao campo de “trabalho tribalista⁵²”. O trabalho administrativo não está relacionado a uma profissão específica – a mais próxima poderia ser a de Administração – conformando-se nas organizações de saúde como um trabalho de apoio mais geral ao funcionamento da organização. Fica reforçada a caracterização do trabalho administrativo como um trabalho organizacional, que guarda semelhanças com o trabalho doméstico de cuidar dos espaços onde a vida cotidiana acontece.

Esse aspecto também deve ser relacionado ao processo de profissionalização, que exige a apropriação de um conjunto de condições. Moore (1970) destaca que o reconhecimento de determinada profissão ocorre a partir da construção de um corpo de conhecimento próprio. Wilensky (1970) associa o grau de profissionalização ao êxito obtido na conquista da exclusividade de competência técnica.

Outra questão que chamou atenção relacionou-se ao fato de que, nas unidades de saúde, o pessoal administrativo se confunde com a clientela, ao contrário dos demais trabalhadores, do pessoal de branco, dos seguranças com seus uniformes cinza e do pessoal da limpeza também uniformizado, facilmente identificáveis e muito presentes nos corredores. Pode-se dizer que o trabalho administrativo, com exceção do atendimento ao público, acontece mesmo nos bastidores das organizações de saúde. É um trabalho escondido, que não aparece ao público.

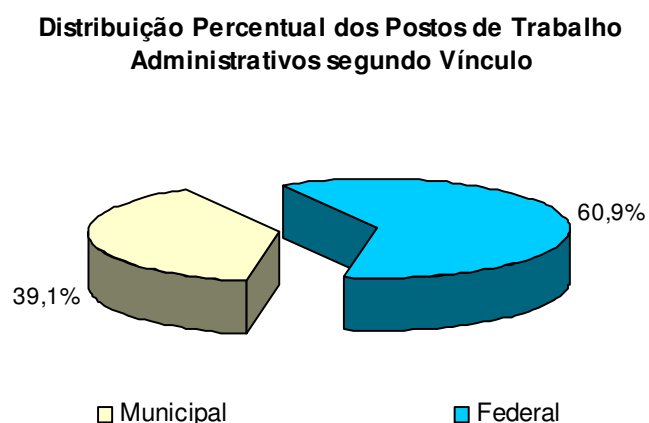
Cabe ainda registrar a dificuldade encontrada na observação mais contínua da situação real do trabalho administrativo. Foi mais simples agendar entrevistas e aplicar questionários do que acompanhar os momentos de realização do trabalho.

⁵² Associação com o cd *Tribalistas* de Arnaldo Antunes, Carlinhos Brown e Marisa Monte, lançado em 2002, onde, um dos trechos mais tocados da canção *Já sei namorar* diz: “eu sou de todo mundo e todo mundo é meu também”.

A força de trabalho da unidade pesquisada conta com 110 profissionais, sendo que desses, 23 pertencem à área administrativa. Os gráficos expostos a seguir possuem o objetivo de facilitar uma caracterização do pessoal administrativo. Os dados relativos às informações ilustradas nos gráficos tiveram como fonte a planilha informatizada da força de trabalho lotada na unidade de estudo, que apresentava as variáveis de cargo, setor de atuação, vínculo, chefia, tempo de serviço e escolaridade.

O Gráfico 2 ilustra a distribuição trabalhadores administrativos na unidade segundo vínculo: federais ou municipais.

Gráfico 2

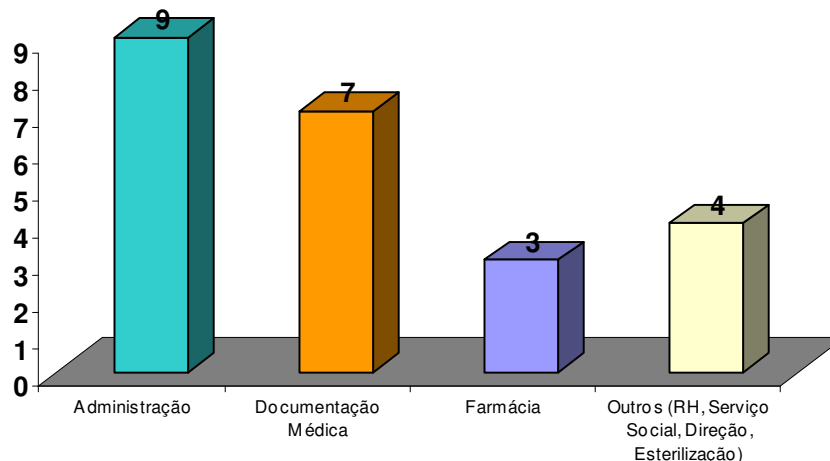


Fonte: Unidade de Saúde - SMS/RJ, 2003

O Gráfico 3 ilustra a distribuição dos trabalhadores administrativos pelos setores de atuação na unidade pesquisada.

Gráfico 3

Distribuição dos Postos de Trabalho Administrativos segundo Setor



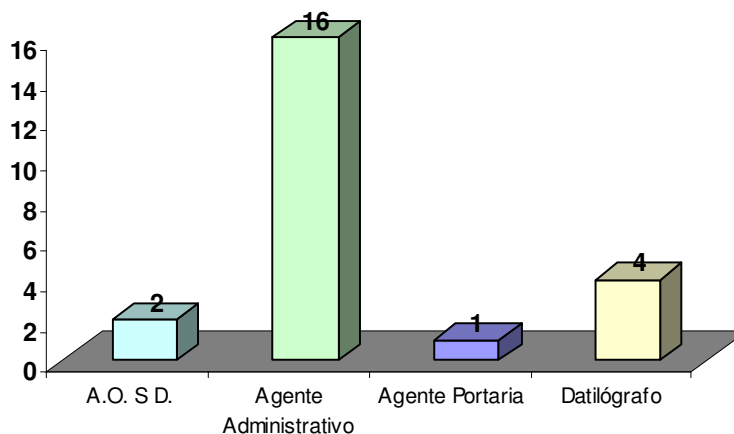
Fonte: Unidade de Saúde - SMS/RJ, 2003

Na coluna referente à Documentação Médica também está contemplada a atividade de atendimento ao público, pois os mesmos trabalhadores realizam ambos os serviços. Observou-se também que os trabalhadores administrativos não são profissionais exclusivos ou especialistas de um setor específico, já que em suas trajetórias de trabalho podem passar por todos os setores de apoio aos serviços.

Quanto aos cargos, pode-se observar no Gráfico 4 que os servidores municipais são todos agentes administrativos e, portanto, pode-se presumir um gradativo desaparecimento das demais denominações atribuídas aos trabalhadores com maior tempo de serviço.

Gráfico 4

Distribuição dos Postos de Trabalho Administrativos segundo Cargo



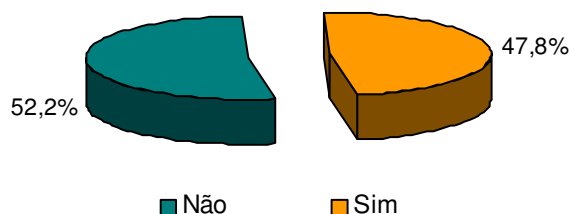
Fonte: Unidade de Saúde - SMS/RJ, 2003

Quando correlacionados com os cargos encontrados no projeto de qualificação de trabalhadores administrativos realizado pela EPSJV/FIOCRUZ, citado anteriormente, percebe-se um enxugamento nas tipologias encontradas na esfera municipal. Esta parece ser uma tendência geral, que busca englobar na denominação agente administrativo todos os trabalhadores envolvidos nas atividades de apoio. Outro aspecto investigado refere-se ao exercício da chefia pelos trabalhadores da área meio, conforme ilustra o Gráfico 5.

O Gráfico 5 demonstra o grande percentual de chefias ocupadas pelos trabalhadores administrativos. Além da diretora administrativa da Unidade que, na estrutura organizacional, localiza-se no mesmo nível da Divisão Médica, logo abaixo da Direção Geral da unidade, as demais chefias referem-se aos setores administrativos, ou mesmo a funções gratificadas que não chegam a corresponder a atividades gerenciais. Dessa forma, o grau de responsabilidade mostra-se bastante distinto entre as funções de chefia existentes na Unidade. Isto também pode ser explicado pelo fato de muitos 'chefes' não possuírem uma equipe de trabalho, sendo na maior parte das vezes chefes de si mesmos. Essa questão da falta do grupo de trabalho em alguns setores, ainda que possa ser explicada pelo pequeno porte da unidade, não deixa de ser apontada como uma situação a ser enfrentada.

Gráfico 5

Distribuição Percentual dos Trabalhadores Administrativos segundo Função de Chefia



Fonte: Unidade de Saúde - SMS/RJ, 2003

Verifica-se que a maior parte dos trabalhadores administrativos possui nível de escolaridade superior ao exigido. Chama atenção que do total de 23 trabalhadores administrativos, 18 estão inseridos no nível superior. Ao relacionar essa variável com tipo de vínculo, percebe-se que todos os servidores municipais estão inseridos no nível superior de escolaridade. Vale ainda observar que os servidores federais que possuem apenas o ensino médio ou fundamental possuem cerca de 20 anos de serviço.

O Quadro 1 ilustra a distribuição dos trabalhadores administrativos segundo nível de escolaridade. Cabe mencionar que os cargos de agente administrativo exigem o ensino médio e os demais cargos da área administrativa apenas o ensino fundamental.

Quadro 1 - Distribuição dos Trabalhadores administrativos segundo nível de escolaridade

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	TRABALHADORES ADMINISTRATIVOS
Ensino fundamental	2
Ensino Médio	4
Superior Incompleto	4
Superior	13

Em conversa informal com a Direção Geral da unidade pesquisada, foi relatado o fato de muitos servidores serem bastante qualificados para a função que exercem, além da necessidade de haver um número maior de trabalhadores administrativos para que equipes sejam formadas.

Cabe registrar que dois agentes administrativos não estão mais exercendo funções administrativas, ainda que permaneçam no mesmo cargo. Estão desviados de função, exercendo atividades ligadas à área assistencial, no caso fonoaudiologia e fisioterapia. Ou seja, o desvio de função aparece como uma das alternativas encontradas para a realização profissional, como brecha para ressignificar o trabalho, ainda que um reconhecimento formal mediante alterações no posto de trabalho e no salário não seja possível.

Esse movimento de inserção de trabalhadores mais qualificados acontece por uma crise de empregabilidade associada a questões macro-econômicas do mercado de trabalho, não específico do setor saúde. No caso do setor público tal inserção reforça uma valorização da busca pela estabilidade.

3.4. O aprofundamento do trabalho de campo

Além das questões relatadas, o trabalho de campo abordou questões mais qualitativas relacionadas com as questões teóricas apontadas no capítulo 1. Essa parte da análise enfocou aspectos relacionados aos modos de ser trabalhador administrativo, trajetória de trabalho e relação com o espaço organizacional.

O trabalho de campo buscou contemplar a multiplicidade de experiências com a prática profissional, numa tentativa de partir da especificidade das falas para identificar os modos através dos quais os trabalhadores fazem sentido de suas experiências profissionais. É necessário apontar a vinculação da pesquisa com o contexto, na medida em que o sentido é impermanente, transformando-se numa realidade entendida como circunscrita, histórica e socialmente construída.

Vale ressaltar que a proposta deste estudo não foi generalizar os resultados. A opção por tal enfoque metodológico possibilitou um olhar para as trajetórias profissionais, com a intenção de conhecer reflexões e valores relativos ao trabalho e à qualificação, articulando-os com as proposições apontadas no capítulo teórico. Também não entende-se essa pesquisa como conclusiva, devido à complexidade dos processos sociais.

Apesar de as entrevistas terem sido realizadas em apenas duas unidades de saúde — um posto e um hospital — vários dos entrevistados já haviam passado por outras unidades e pelo nível central e essa trajetória acabou sendo recuperada nos depoimentos. Foram entrevistados um total de 25 trabalhadores no período de um ano, entre 2003 e 2004. No primeiro ano foram aplicados 10 questionários e foram realizadas 3 entrevistas com chefias de setores administrativos. Em 2004 foram realizadas entrevistas de aprofundamento com 5 dos entrevistados em 2003, além de 12 novas entrevistas. Essas entrevistas contemplaram profissionais de nível superior que ocupavam chefias das áreas administrativas e trabalhadores técnicos da área de enfermagem. Estes representam, junto com o pessoal administrativo, quase a totalidade dos trabalhadores de nível médio inseridos nas organizações de saúde. Apesar de não se configurarem como objeto de análise, essas conversas foram relevantes no sentido de permitir maior compreensão das especificidades do grupo profissional estudado.

Todos os trabalhadores administrativos entrevistados eram servidores públicos municipais ou federais, recebiam entre 4 e 6 salários mínimos e trabalhavam numa carga horária entre 20 e 40 horas semanais, sendo o regime de trabalho de diaristas e plantonistas.

Foram selecionados trabalhadores que atuassem em diferentes setores administrativos, que possuíssem vínculos diferenciados (federal e municipal), exercessem função de chefia e que tivessem diversos tempos de atuação no cargo. A análise do material empírico está circunscrita aos relatos de 18 trabalhadores técnico-administrativos, que conformaram o foco do estudo.

O contato prolongado com o objeto de estudo possibilitou aproximações mais aprofundadas com o grupo de trabalhadores e com as organizações de saúde. A análise do material empírico é ilustrada com as falas dos entrevistados, ou seja, com os relatos mais significativos de acordo com a temática abordada. Os entrevistados são apresentados a partir de uma síntese dos depoimentos. Também foi elaborado um quadro com a caracterização de todos os trabalhadores entrevistados, que segue no anexo 3.

Considerando a complexidade dos modos de ser trabalhador apostou-se na necessidade de construção de sínteses que permitissem tal compreensão. Cada síntese só pode ser elaborada a partir da análise do trabalho real desenvolvido pelos trabalhadores, considerando ainda os espaços de realização desse trabalho. Valorizou-se o ambiente de trabalho, pois, acredita-se não ser possível o entendimento de que a organização só constrange os atos do trabalho e que cabe à educação o papel de transformadora das práticas de saúde. Essa percepção é, especialmente, reforçada quando a análise privilegia o trabalhador administrativo, muito vulnerável ao espaço organizacional.

Esse momento do trabalho de campo considerou a realização de entrevistas, a aplicação de questionários e também fez uso da observação, acreditando-se na relevância de compartilhar com os trabalhadores o que eles vivem. Com o tempo, procurou-se penetrar com maior profundidade no que realmente é vivido e nas convicções, intenções e experiências das pessoas (Acktouf,1996:59).

As entrevistas possibilitaram a elaboração de um conhecimento mais sistematizado acerca das questões do estudo, buscando aprofundar opiniões e complementar informações coletadas no momento exploratório. Possibilitaram, ainda, compreender as especificidades do grupo ocupacional estudado. Os aspectos centrais percorridos nesse momento do trabalho de campo voltaram-se para a relação dos trabalhadores com o trabalho, a organização e sua trajetória profissional.

I – Identificação – sexo, faixa etária, tempo de serviço, vínculo, cargo, setor de atuação

II – Trajetória Ocupacional – profissão, cursos realizados, trabalhos anteriores, início da vida profissional, aprendizado para o trabalho, chefias, expectativas profissionais

III – Situação de Trabalho Atual – salário, carga horária (contratual e real), caracterização do trabalho, significado do trabalho, principais atividades,

IV – Espaço Organizacional – avaliação do trabalho, reuniões, propostas de qualificação.

Quase todas as entrevistas ultrapassaram esses pontos centrais e cada trabalhador, em particular, acabou por dedicar mais tempo aos assuntos percebidos por eles como mais relevantes. As intervenções foram feitas no sentido de esclarecer as dúvidas suscitadas ou de um melhor detalhamento acerca de algumas questões.

As entrevistas de aprofundamento auxiliaram a compreensão de questões complexas e permitiram refletir sobre a construção de alternativas de propostas de gestão/qualificação do trabalho, elucidando aspectos relacionados a dificuldades, necessidades, expectativas e/ou conflitos ainda pouco explicitados.

A seleção dos entrevistados foi realizada através da análise de uma planilha de composição dos trabalhadores administrativos lotados nas unidades estudadas e da indicação de outros profissionais e buscou contemplar as variáveis relevantes para o estudo (vínculo, tempo de serviço, setor de atuação, chefia, escolaridade). O quantitativo de trabalhadores entrevistados obedeceu ao critério da saturação das informações. Os encontros foram realizados nos locais de trabalho, em horários agendados em encontros pessoais prévios, que objetivavam uma apresentação da pesquisa.

3.4.1. A Abordagem Metodológica

Este momento do trabalho de campo foi marcado pela necessidade de dar palavra aos trabalhadores, de estar nos locais de trabalho, de aceitar esse processo como um caminho na construção de alternativas para a gestão/qualificação do trabalho em organizações públicas de saúde. A metodologia procurou desvendar as singularidades dos modos de trabalhar, privilegiando um método que se coadunasse com a intenção do pesquisador e, também, que o guiasse nessa busca.

Escolhendo caminhos que se aproximem das concepções teóricas que norteiam este trabalho, observa-se que tem crescido a inserção da antropologia no ‘campo’ das organizações. Ainda que tenha terminado o tempo das ‘grandes certezas’, permanece válida uma intenção de saber do mundo, através de observações das ações humanas, a partir da abordagem etnográfica.

Na procura de alternativas que tentem articular movimentos complementares, optou-se pela orientação de Dupuis (1996).⁵³ Esse autor destaca a relevância do modelo teórico para guiar a observação da realidade e lembra a articulação necessária entre perspectivas diferenciadas para a compreensão das ações humanas.

A tentativa de realizar tais conexões reflete o entendimento da necessidade de superação da distinção entre o objetivo e o subjetivo. Aceita-se, dessa forma, a idéia da convivência entre o agir voluntário dos indivíduos e as pressões que limitam as ações humanas. Considera-se que, nas ciências sociais, no “jogo do pêndulo”, dialético, coexistem as ações espontâneas dos indivíduos e as pressões objetivas que limitam essas ações. Reconhece-se que os sujeitos contribuem para a construção da realidade, agindo, no entanto, a partir de uma inserção em contextos preexistentes que, muitas vezes, orientam o sentido de seu agir (Dupuis,1996).

Nesse enfoque, cada trabalhador entrevistado é concebido como alguém que, através das reflexões sobre seu trabalho, nos aproxima da construção de uma compreensão mais ampliada da realidade.

...sendo cada relato a forma pessoal de expressar o grupo ou o social, aquilo que cada um relata, e como relata, são construções que se determinam na vida em sociedade, no pertencimento aos grupos (Schraiber,1993:330).

O relato contempla a singularidade de cada trabalhador e ao mesmo tempo faz parte de um todo trazendo, em seu interior, saberes historicamente acumulados. Corretamente utilizado,

⁵³ Dupuis (1996:232) procura sintetizar algumas trajetórias da antropologia, percorrendo três movimentos: a volta *vigorosa* dos conceitos centrados na pessoa; a ênfase nas práticas sociais dos atores e o centrado nos significados e nas representações.

esse enfoque permite aproximações sucessivas que terminam por permitir a compreensão de um momento em sua complexidade.

3.4.2. O Tratamento do material empírico

A análise do material empírico foi sendo realizada buscando-se clarear a compreensão, sempre aproximada, da realidade em estudo. Entende-se que a realidade é compreendida a partir de nosso pertencimento a determinado contexto histórico e grupo social. O tratamento dos dados buscou seguir as orientações do método hermenêutico-dialético (Minayo,1994:231).

Nessa abordagem, a fala é contextualizada. Busca-se entendê-la a partir de seu interior, considerando a especificidade histórica e totalizante em que é produzida Cabe ao pensador dialético distinguir o essencial do processo aparente da realidade e apreender suas relações (Fromm, 1964:36).

Seguindo essa orientação, o tratamento dos dados subdividiu-se em dois momentos. Antes de realizar as primeiras entrevistas, procurou-se identificar o contexto de análise num entendimento de que os depoimentos são resultantes de um processo socialmente construído, ou seja, fruto de múltiplas determinações.

Essa foi considerada a fase exploratória do campo, que teve o propósito de conhecer o grupo social de estudo e sua história, a partir da compreensão da conjuntura mais ampla, o que no caso deste estudo refere-se à conformação do campo da gestão do trabalho em saúde. Seria, no entender de Minayo (1994), o desenho de um quadro de relações essenciais com que busca aproximar-se da totalidade. Nesse sentido, a totalidade contém determinações, mas também o recurso interpretativo que possibilita descobrir as conexões existentes entre a experiência empírica e o plano das relações essenciais.

Essa postura interpretativa reconhece a prática social como centro de análise sendo a ação humana considerada como resultado de condições anteriores, mas também como práxis. “O

ato humano que atravessa o meio social conserva as determinações, mas transforma o mundo sobre as condições dadas” (Minayo,1994:232).

O segundo momento de interpretação é o próprio encontro com o empírico que, ao mesmo tempo, possui um significado específico e é capaz de revelar o todo. As entrevistas foram integralmente transcritas e foram submetidas a várias leituras, que permitiram mapear as idéias centrais e a construção de um quadro de análise. Após a definição dos principais temas, as entrevistas foram recortadas por tópicos, relacionados aos objetivos do estudo, e uma leitura transversal permitiu a definição da seqüência de análise.

Esse encontro com o empírico permite aprofundar as categorias de análise tanto teóricas – capazes de desvendar as relações essenciais – como as categorias empíricas – que captam a singularidade do grupo de estudo. Assim realiza-se uma nova aproximação ao objeto que, operacionalmente, pode ser feita a partir de algumas ações: ordenação dos dados – entrevistas, diário de campo, documentos institucionais; classificação dos dados. Essa construção resulta dos questionamentos que o material empírico coloca às nossas referências teóricas.

De acordo com Minayo (1994:235), esse momento classificatório integra algumas atividades: uma leitura chamada “flutuante” em que se procura apreender as idéias centrais das entrevistas e seus momentos-chave. A partir dessa leitura cuidadosa dos textos é possível definir as categorias empíricas que devem ser confrontadas com as categorias analíticas, buscando-se suas relações dialéticas.

Em seguida é feita uma leitura transversal do material, destacando-se os tópicos mais relevantes que irão permitir um aprofundamento da análise. A análise final é realizada a partir das diferentes leituras do material empírico gerando um produto final, no entanto, sempre provisório. Segundo Minayo (1994) o encontro da especificidade do objeto com as relações essenciais seria a totalização final marcada por um momento histórico.

A partir do exposto decidiu-se, no processo de análise do material de campo e como momento anterior à análise propriamente dita, elaborar sínteses de cada entrevista realizada, que sinalizam para os pontos que mais chamavam atenção em cada uma delas. Estas sínteses seguem no anexo 3.

CAPÍTULO 4 TRABALHADOR ADMINISTRATIVO: RELAÇÕES COM O TRABALHO E A QUALIFICAÇÃO

Este capítulo apresenta a análise do material empírico, sintetizando questões que se articulam com os objetivos do estudo. Os tópicos identificados encontram-se organizados de acordo com a construção analítica desenvolvida.

4.1. Trajetórias de trabalho dos entrevistados

O estudo das trajetórias considerou a inserção inicial dos trabalhadores na área administrativa, a situação atual de trabalho e as expectativas profissionais. Dada a multiplicidade de situações observadas, a análise buscou ressaltar semelhanças, diferenças e destacar singularidades.

41.1. Tornar-se trabalhador administrativo - a inserção inicial

O momento de ingresso no serviço público revela expectativas diferenciadas para os trabalhadores administrativos. Alguns dos trabalhadores mais antigos se inseriram no serviço público aproveitando a oportunidade existente, na época, de serem contratados para algumas vagas, como apontado nos depoimentos de Sônia, Arthur e Margareth.

Sônia é copeira, servidora municipal, tem 50 anos de idade e cerca de 25 anos de serviço público. Foi contratada como copeira, pois os demais cargos já haviam sido preenchidos e na época “o importante era arrumar um emprego”.

...surgiu a oportunidade, na época a facilidade do emprego... era muito mais fácil do que hoje. Hoje, cem por uma vaga, né? Então, na época era mais fácil, as pessoas entravam. Até o último instante eu relutei em trabalhar. O meu problema eram as meninas, não tinha com quem deixá-las realmente. Mas, a necessidade falou mais alto e surgiu essa oportunidade de entrar para o município. Quando eu decidi, tem que ir, não tenho outro jeito, eu cheguei lá não tinha mais nada, os cargos já tinham sido

preenchidos, os melhores cargos, da parte da administração, datilógrafa, enfim... Mas, a pessoa que me colocou, na época, falou: 'Sônia, depois corre atrás do prejuízo'. Tudo bem, e fui, mas eu falei: 'Eu não vou ficar na copa, eu não vou servir café para ninguém, porque eu só sirvo café na minha casa', e soou assim meio rebelde. Tanto que eu logo peguei a parte de pessoal (Sônia).

Além do trabalho se encontrar fortemente marcado pela sua dimensão de emprego, a fala acima também chama atenção para a resistência ao cargo de copeira, cuja função não chegou a ser exercida.

Arthur, agente de comunicação, servidor federal há 22 anos, estava ingressando na universidade quando foi contratado pelo setor público.

Eu não fiz concurso, eu trabalhava numa empresa, aí houve oportunidade, eu conhecia o chefe de recursos humanos e teve umas contratações, eu entrei nessa contratação e depois fui efetivado como agente de comunicação (Arthur).

Outra parte dos entrevistados, ao fazer o concurso para agente administrativo, acreditava ser possível utilizar seus conhecimentos na realização das atividades profissionais e, possivelmente, adquirir reconhecimento através de um trabalho de maior responsabilidade. Esse é o caso de Maira que tem 43 anos e é agente administrativo do município há 3 anos. Quando ingressou no posto de saúde, foi trabalhar no almoxarifado, sendo chefe do setor há 1. É economista e está fazendo pós-graduação na sua área de formação profissional. Nunca fez cursos relacionados ao setor administrativo, mas está inscrita num oferecido pela Fundação João Goulart, conveniada da SMS-RJ, aguardando, numa grande lista de espera, ser chamada.

Estava desempregada e no meio do curso de Economia de uma Universidade pública quando prestou concurso para o município do Rio. Na época, Maira não tentou um estágio, pois, "estágio pra mim, estava fora, por que estágio eles procuram pessoas na faixa dos 21

aos 25, e eu já tinha passado, por que eu comecei a fazer a faculdade tarde, então eu não tinha como fazer estágio”.

....eu fiquei um tempo desempregada, comecei a estudar. Graças a Deus consegui universidade federal e pude continuar estudando, aí eu fiz o concurso pra Niterói, para a Companhia de Limpeza de Niterói e surgiu o concurso aqui, que o salário era melhor. Então foi por isso que eu fiz... Sabia que o cargo era agente administrativo, nível de segundo grau, mas eu não sabia aonde eu ia parar. Eu achava que vir pra cá, poderia ser uma escada, poderia ser uma ponte, não sei. Pensei assim: de repente eu trabalhando aqui e as pessoas vendo meu trabalho, haveria essa ponte de eu ser chamada para atuar cursando economia (Maira).

Para os trabalhadores entrevistados, o momento de inserção no serviço público encontra-se associado a uma oportunidade oferecida. Esse momento de início da vida profissional não é parte de um projeto profissional, diferente do encontrado em estudo anterior acerca da profissão médica quando esses profissionais destacam em seus depoimentos a questão da vocação e de um ideal de trabalho que orienta determinados padrões profissionais, códigos de conduta e a valorização de um saber específico (Vieira,1996).

Margareth é agente administrativo, servidora municipal há 27 anos. Entrou para o serviço público como auxiliar de agente administrativo, cargo que não exigia o ensino médio, depois é que conseguiu passar para agente administrativo, que exigia esse nível de escolaridade.

Quando eu entrei, o cargo não exigia segundo grau, era uma vaga: quer ou não quer. Depois nós conseguimos reverter e passar para nível de segundo grau e eu fui ficando. Mas não tem ascensão e outras pessoas que foram me conhecendo falavam ‘puxa você tem potencial para fazer coisa melhor, não fica aqui não’. ‘Você está se perdendo’, eu cansei de ouvir isso. Mas quando a gente está vivendo, a gente não percebe muito isso. Só

depois que passa o tempo e que você vê. Talvez eu tivesse crescido mais (Margareth).

A oportunidade inicial parece ir se tomando, ao longo dos anos, uma armadilha, instituindo um permanente questionamento sobre as possíveis maiores chances de crescimento profissional, fora do setor público.

Tomar-se agente administrativo não é algo associado à natureza da atividade a ser desenvolvida, não se configura numa situação social de importância privilegiada. O fato de não exigir uma formação profissional específica para o ingresso na ocupação fragiliza a construção da identidade profissional desses trabalhadores. A formação profissional, considerada como uma dimensão da qualificação, funda-se na existência de um saber próprio compartilhado pelos pares profissionais, que os distingue dos leigos.

Nunca fiz capacitação para atuar no cargo, não existe trabalho específico para agente administrativo, você entra como administrativo, mas pode ser servente, auxiliar, mas se entra como administrativo é porque não tem uma formação e pode ser com o primeiro grau ou com o segundo grau (Margareth).

O caso de Cláudia, que ingressou jovem no serviço público por conta do incentivo da mãe, que já trabalhava na unidade de saúde para a qual prestou concurso, retrata como uma situação, que parece inicialmente transitória, acaba por aprisionar os trabalhadores por conta da estabilidade e da crescente dificuldade de inserção formal no mercado de trabalho. Cláudia é funcionária federal, com 22 anos de serviço. Fez concurso para agente de serviços complementares para a área de eletrocardiograma. Fez um curso preparatório dentro do próprio hospital para passar na prova prática, mas um tempo depois passou para agente administrativo, num concurso interno.

Eu fiz concurso e eu fiz na época para agente de serviços complementares, especialidade em eletrocardiografia. Minha mãe trabalhava no Hospital, eu fiz um treinamento lá, estudei pra prova teórica, mas eu tive que fazer uma prova prática, um eletro de um doente,

de um cardiopata , e eu não tinha noção de nada. Fiz um curso lá, na época minha mãe era chefe de um setor de eletro, e passei. Ai houve uma provinha interna para agente administrativo, eu fiz e passei novamente. De lá pra cá, não houve mais prova nenhuma, não houve mais ascensão nenhuma, ou seja, eu estou no último nível que se poderia ter no nível médio, e sem prova, sem nenhum tipo de previsão para nada, não espero mais nada, já esperei muito (Cláudia).

Além da inserção no cargo, os depoimentos mencionam o início do trabalho em determinado setor de atuação. Na maior parte das vezes, a lotação nos setores é definida por necessidades identificadas pela gestão da unidade. A alteração para outros setores pode ser desencadeada por questões pessoais, relacionadas a conflitos com colegas e chefias, ou por necessidades do serviço, não estando associada a um projeto profissional do trabalhador.

Fui assumindo na prática, fui jogada de paraquedas, poderia ter caído em qualquer lugar. Na época do concurso os administrativos estavam indo para a documentação e a próxima a chegar na unidade iria para o almoxarifado. Com o tempo fui assumindo mais tarefas, tipo dispensar material (Maira).

O trabalho realizado nas organizações de saúde parece contemplar sentidos diversos. O depoimento de Sérgio aponta para os sentidos, estrito e amplo do trabalho. Para a maior parte dos trabalhadores administrativos o trabalho nas unidades de saúde é o emprego, é o certo, é o que dá o sustento para manter a família. Poucos, no entanto, conseguem associar o trabalho administrativo com a noção de realização profissional. Dentro ou fora da unidade buscam construir e ampliar espaços de expressão de si.

A minha vinda para o Rio de Janeiro é porque eu sou ator, eu vim fazer faculdade. Então é isso, eu tenho as minhas atividades, meus trabalhos e tal, faço outras coisas, eu tenho outras áreas de interesse, mais especificamente na área artística mesmo, de música e de teatro e tal. Eu tenho isso como uma expectativa, que eu faço por deleite, expectativa até

de viver disso. Mas eu tenho consciência de que o meu trabalho é esse aqui, isso aqui é que dá o meu sustento, que me mantém, que mantém a minha família. Esse aqui é o meu trabalho (Sérgio).

Márcia, ao falar do seu trabalho, relembra o início da sua vida profissional num município de médio porte. Márcia é agente administrativa, servidora federal há 23 anos. É nutricionista, tem 45 anos de idade e há 21 anos é lotada na documentação médica. Quando iniciou a faculdade já atuava como agente administrativo, vindo transferida de um município do interior para o Rio de Janeiro. É chefe da documentação médica há mais de 15 anos.

Seu percurso profissional parece ter sido desencadeado pela transferência para uma cidade de maior porte, no caso o Rio de Janeiro, em busca da possibilidade de associar o trabalho com a graduação na área de nutrição.

...eu sempre fui assim, falante, fiz o normal, e sempre gostei de dar aula, então eu que apresentava os trabalhos todos, eu sempre gostei disso. Eu não sabia o que fazer e apareceu o concurso para o INAMPS e eu fiz, passei e esperei ser chamada. Entrei em Resende e me senti muito isolada porque eu entrei muito novinha, vinte e poucos anos, e lá tinham pessoas mais velhas. Era meu primeiro emprego, mas eu pensei “gente eu não posso ficar aqui”! Era muito papel, eu queria lidar com gente... “Gente eu vou me embora, vou estudar”. (Márcia)

No caso de Márcia, virar servidor público deu sustentação ao seu projeto de formação profissional, ainda que paralelo à vida profissional.

Uma parte dos entrevistados iniciou a vida profissional antes de concluir o curso de nível superior, como relatado acima, e outra parte prestou concurso para um cargo de nível médio já possuindo essa titulação, como é o caso de Vítor, que virou funcionário público em busca de estabilidade. Vítor tem 30 anos e há três anos prestou concurso para o município do Rio indo trabalhar num hospital da zona sul da cidade. O concurso foi realizado pela Secretaria

de Administração do município e quando se apresentou já estava definida a unidade de lotação. Fez direito e já advogava quando ingressou na saúde como agente administrativo.

o último concurso que teve, foi um concurso para nível de segundo grau, apesar de eu ter até nível superior e minha formação ser em Direito, eu sou advogado também.... Mas aqui é só segundo grau, e a opção foi só tentar uma estabilidade, alguma coisa que me garanta, até por que o mercado lá fora não está muito certo (Vítor).

De modo geral, pode-se verificar que os trabalhadores administrativos iniciam sua vida profissional no serviço público, valorizando a possibilidade de adquirir um vínculo estável. Entretanto, essa possibilidade não se traduz na construção de um projeto de trabalho que permita a definição de uma identidade profissional. Ainda que parte considerável da literatura acerca da questão do trabalho atual aponte os vínculos precários como relevantes para a dificuldade de aquisição dos valores de reconhecimento e identidade profissional, a partir das entrevistas foi possível perceber que mesmo com um vínculo empregatício estável configura-se um projeto de trabalho instável para os trabalhadores que seguem buscando uma qualificação que não parece ser utilizada na vida profissional.

O depoimento seguinte é de D. Neusa, que tem cerca de 60 anos e quase 30 anos de serviço. É servidora federal, tendo atuado como secretária na maior parte desses anos. Entrou para o setor saúde acreditando que poderia usar os conhecimentos adquiridos na sua formação profissional como técnica em contabilidade. Antes de passar no concurso público para agente operacional de serviços diversos, foi professora primária. Questionada sobre sua realização profissional, nos conta que sente falta de não ter feito uma outra formação profissional. Lembra que a possibilidade de ascensão poderia ter impulsionado a formação de nível superior numa área que considera fundamental.

Eu não me sinto realizada não, eu acho que se tivesse feito um curso superior, se tivesse feito, e se tivesse tido ascensão seria bem melhor. Eu gostaria muito de ter entrado na saúde como psicóloga... seria essencial para a sociedade. Aqui mesmo tem uma psicóloga só, e ela está

licenciada, quantas pessoas ligam perguntando por ela, "ah, eu gosto tanto dela, eu estou necessitando de uma consulta." Isso é muito bom e você não pode fazer nada, você escuta o clamor das pessoas e você não pode atender (Neusa).

A intenção de fazer psicologia parece ter marcado a vida de D. Neusa, que acredita ter sido impedida de dar continuidade a esse projeto também em função de sua situação familiar: casada, com dois filhos e um marido doente. Em vários momentos de seu depoimento esse assunto aparece, inclusive, associado com a possibilidade de redirecionar seu projeto profissional.

...minha intenção era melhorar meu projeto de vida, eu tinha dois filhos, na época a minha loucura, quando eu estava em Rio Bonito, era fazer Psicologia. E trabalhar como psicóloga, eu já tinha a minha matrícula como agente, poderia ficar como agente administrativo atendendo como psicóloga. Mas o meu marido é muito, ele é doente, tinha um problema sério, insuportável, uma pessoa joga aquilo na mente e fica. Achava que eu não podia estudar mais, que tinha dois filhos, e aquilo me deprimiu muito, e eu fui levando, fui deixando as coisas acontecerem. Fazer o que? Era tolhida. Era engessada não podia fazer nada... fiz o técnico de contabilidade que era um curso muito bom na época....(Neusa)

O depoimento acima aponta para a possibilidade do desvio de função traduzir-se numa alternativa para a realização profissional. No período do trabalho de campo, conforme expresso no capítulo 4, foi possível identificar dois casos de agentes administrativos que conseguiram atuar nas áreas de formação profissional, no caso fonoaudiologia e fisioterapia. Esses dois trabalhadores não se identificavam mais como agentes administrativos e não foram entrevistados.

Confirmando os achados de Franzoi (2003), percebe-se que parte dos trabalhadores entrevistados busca a profissão desejada no plano das iniciativas de formação profissional, mas não encontra condições objetivas favoráveis de concretizar essa formação no plano da

inserção no mercado de trabalho. Esses trabalhadores possuem alguma referência profissional, mas os projetos de trabalho desenhados encontram pouca consonância nas suas trajetórias profissionais.

Esse primeiro tópico de análise permitiu perceber que a construção das trajetórias profissionais encontra-se ancorada em dimensões distintas. Entretanto, todas essas trajetórias de trabalho inspiram-se, ao menos em parte, na preocupação dos trabalhadores em atribuir sentido, encontrar a razão, estabelecer relações. Esta inclinação orienta a seleção de certos acontecimentos significativos numa tentativa de estabelecer entre eles conexões que possam justificar sua existência. No entanto, Bourdieu (2004) alerta para a descontinuidade do real, formado, muitas vezes, por elementos justapostos sem razão, de modo aleatório, aparentemente, fora de propósito.

4.1.2. Situação de Trabalho: percursos ocupacionais do trabalhador administrativo

Quase todos os trabalhadores entrevistados transitam pelos diversos setores que compõem a área, conformando os muitos trabalhos administrativos. No entanto, esses percursos ocupacionais parecem dissociados de uma busca de identidade profissional. Gorz (2004) chama atenção para o fato de as formas de organização do trabalho pouparem os trabalhadores da criação de sentido do trabalho.

“Nível central, ex-inamps – parte administrativa, secretaria de Gabinete, farmácia, estoque, material e documentação médica” (Cláudia B).

O percurso dos agentes administrativos pelos vários setores que conformam a área relaciona-se com a falta de qualificação específica. Para Sérgio o trabalhador administrativo é aquele que tem atribuições burocráticas.

O administrativo hoje está aqui, amanhã está no computador, no benefício, tomando conta da lavanderia..., enfim, tudo. É tudo embora não tenha que ter

especialização, adquire a qualificação na prática, mas nada impede que numa mudança de direção isso mude (Sérgio).

A maior parte não tem definida uma área de atuação mais estável e as mudanças de gestão das unidades acabam por afetar a inserção dos agentes administrativos. O fato de não exigir conhecimentos específicos acaba contribuindo com uma maior vulnerabilidade em relação à gestão institucional.

Quando eu entrei, entrei na manutenção, aí a parte de engenharia viu que eu estava fazendo universidade e me puxou pra trabalhar direto com o chefe de engenharia. Eu fiquei nessa parte de contrato de manutenção, controlando as empresas, órgãos e saída de serviços, coisas fáceis de fazer que não tem muito mistério. Dali eu passei para o material, a sessão de material já é um pouco mais complicada, trabalhava na parte de pagamento, eu fazia os pagamentos, tinha todas as notas fiscais, conferia as mercadorias, colocava para pagamento, coisa normal. Depois passei para a parte de licitação que é uma parte mais complicada, tem que formular edital de acordo com as leis, né? Aí você monta um processo, desde o pedido da chefia, que é a sessão onde está solicitando as mercadorias ou serviços (Arthur, administrador, federal, secretaria da direção).

O depoimento acima parece indicar a possibilidade de o trabalhador administrativo ir assumindo funções de maior complexidade ao longo da trajetória profissional. No entanto, atualmente, Arthur trabalha na marcação de consultas, um trabalho interpretado pelo próprio profissional como “porcaria”.

como meu trabalho foi destacado, fui solicitado para o material, do material passei para o orçamento. Tudo dentro da minha área. Depois que eu sai da chefia podiam me jogar dentro de qualquer setor porcaria, me jogaram dentro dos recursos humanos, que estava dentro da minha área. Setor porcaria é internação, marcação de consulta. Setor mecânico, trabalho mecânico, esse

setor hoje que eu faço, é um trabalho mecânico. Marcar consulta é um trabalho mecânico, é um trabalho porcaria. Concorda? (Arthur).

Cabe destacar, entretanto, que a atual inserção de Arthur relaciona-se com sua recente vinda para outra unidade de saúde, motivada por seu interesse em trabalhar mais perto de casa e conseguir desenvolver suas atividades profissionais fora da saúde.

Quando eu vim pra cá, a minha intenção era trabalhar à noite, eu ia trabalhar a noite, depois eu mudei, resolvi ficar de dia mesmo, que eu estou mais perto de casa, chego cedo, dá para pegar alguma coisa mais tarde, fazer outros trabalhos. Aí eu acabei ficando aqui em Botafogo, a carga horária é quase a mesma coisa, por que eu saio as duas e até chegar em casa são quase três horas. Eu tenho consultorias que eu faço por conta própria. Trabalho com coisas particulares, a pessoa pede um projeto, eu faço muito atualizações de recursos humanos, eu faço muito Organização e Métodos, para poder reestruturar a empresa, então às vezes eu pego a empresa, tem que conversar com a direção, ver o que eles querem, aí você monta. Dentro do que eles querem, você faz entrevista com um, ‘o que você está fazendo aqui?’ a gente vai a cada setorzinho lá, saber um pouquinho do trabalho de cada um, para poder montar os grupos, montar as coisas, saber a rotina, procedimentos, e a gente faz algumas reconstruções (Arthur).

O trabalho realizado por Arthur fora das organizações de saúde é um tipo de trabalho pouco desenvolvido no setor público de saúde. Vem sendo percebido como uma lacuna a ser enfrentada nas ações desenhadas pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES) que busca fortalecer essa área junto às secretarias estaduais e municipais de saúde.

Assim, ao longo do percurso profissional desenham-se novas tentativas de composição de atividades e horários na busca de maior realização profissional, que, na maior parte das vezes, encontra-se afastada da esfera do emprego público. A partir das entrevistas foi

possível perceber que os trabalhadores administrativos associam a questão da definição profissional, ora, à profissão escolhida, ainda que não desempenhada, ora, ao trabalho que se faz. Assim como Dubar e Tripier (1998), este estudo também buscou compreender como esses trabalhadores se definem. Pela sua profissão? (eu sou), pela sua atividade de trabalho (eu faço) ou pela instituição em que atuam (eu trabalho na).

As tentativas de tornar-se sujeito, de construir seu projeto de vida, de alcançar identidade social reconhecida passa por caminhos distantes do cargo de agente administrativo. As tentativas de parte dos trabalhadores entrevistados em organizar sua experiência e alcançar reconhecimento distanciam-se daquilo que fazem nas organizações de saúde.

O trabalho administrativo apresenta-se como a atividade diária que possibilita a sobrevivência, a sustentação da vida familiar. No caso dos trabalhadores mais antigos, o trabalho parece restringir-se a uma obrigação, com prazo de término que possibilitará mais liberdade na busca de algo que ofereça maior satisfação, após a aposentadoria. Esse é o caso de Alexandre, servidor federal com 28 anos de serviço que anda cansado, desanimado e quer se aposentar “logo” para tentar algo fora. Esse algo fora aparece difuso, ainda pouco elaborado, como uma liberdade desejada que fosse, por si só, transformar a vida. Esse entrevistado confessa, inclusive, que seu “estado de espírito” anda interferindo na própria percepção do seu trabalho.

Depois de um tempo tudo vira trivial, não existem muitas diferenças entre os setores administrativos, é tudo burocracia com exceção do atendimento ao público (Alexandre).

A fala de Alexandre revela, ainda, uma certa frustração com as possibilidades de “uso de si” na atividade cotidiana relacionada ao trabalho administrativo em geral. Os trabalhadores que não possuem uma referência profissional, como o caso acima, seguem perambulando ao longo de sua trajetória profissional pelos diferentes setores administrativos, sem identificar-se com nenhum deles, o que torna seus projetos profissionais ainda mais difusos.

O fato de transitarem por diferentes setores faz com que esses trabalhadores, ao longo do seu caminho profissional, reflitam sobre a especificidade das áreas administrativas. A partir das entrevistas pode-se pensar numa hierarquia entre esses setores, em que o atendimento ao usuário apareceria como de menor valor profissional, pois não agregaria conhecimentos de ordem técnica.

“O trabalho na matrícula é o pior, é o purgatório, se quer castigar alguém fala que vai para a matrícula” (Sergio).

“o setor de matrícula é bastante complicado, considero um crime deixar o pessoal que chega concursado e qualificado ficar atendendo o povo no balcão e guardando prontuário” (Alexandre F).

Para outros, além de significar a sobrevivência, o trabalho é a possibilidade de expressão de si, tanto no que se refere aos conhecimentos técnicos como as competências mais relacionadas ao saber-ser.

Meu trabalho é meu conhecimento sendo desenvolvido, minha sobrevivência de vida, como dizer, você ter oportunidade de mostrar coisas novas e as pessoas gostarem do que você está fazendo, isso é trabalho (Arthur).

A identificação com o trabalho passa pela possibilidade de expressão de si. Ainda que esses espaços existam no cotidiano de trabalho, são raros e o cotidiano fica muito marcado pelo exercício de uma função quase desprovida de sentido. Muitas vezes, o trabalho mais interessante ocupa um período reduzido da rotina, como é o caso da Maira. Como exposto no depoimento abaixo, o momento de trabalho mais interessante é a da formulação ou avaliação e a menos interessante é a da execução.

Por que o que eu acabo fazendo aqui, acaba sendo desinteressante. Eu gosto da parte de fazer orçamento de material e o que eu não gosto é o que eu mais faço: é dispensar material. Eu acho muito chato, sobe escada, desce escada, precisa de quatro termômetros, precisa de quatro caixas de luva, desce caixa de luva, aí acaba a caixa de luva, aí o pessoal fica em

cima, aí eu corro atrás disso, “escuta, você tem aí para emprestar?” [...] Essa coisa de dispensar material é chato, mas o controle eu gosto, gosto de fazer estatística, de fazer lançamento, de preparar relatório no final do mês, eu gosto (Maira).

Sr Humberto é agente administrativo, servidor federal há 25 anos, “agora emprestado ao município”, tendo passado no último concurso que houve para federal. Na época do concurso, Sr Humberto estava com 50 anos de idade e havia trabalhado durante 33 anos como bancário. Viu o concurso como uma última oportunidade de seguir sua vida profissional. Atualmente é aposentado por conta da idade, mas assumiu uma chefia e segue trabalhando no hospital. Possui o ensino médio e em função de sua experiência como bancário, desde que ingressou no setor saúde atuou na área de orçamento e sempre na mesma unidade. Seu depoimento ilustra sua percepção acerca da relação entre honestidade e o trabalho na área de orçamento público

Esse meu trabalho, eu gosto de fazer por que é uma temática que eu sempre falei com as pessoas que trabalhavam comigo: “nós só temos honestidade, a honestidade não pode ter meio termo, ou o sujeito é honesto, ou desonesto, meio honesto não existe” (Sr Humberto, federal, setor de orçamento, 25 anos como ag.adm).

A idéia de projetos profissionais elaborados, planejados a médio prazo não possui aderência com o trabalho real dos trabalhadores administrativos.

Tenho, assim, idéias de execução pra fazer, tentar colocar o telhado, tentar resolver assim... Mas não tenho um projeto. Até por conta dessas coisas mesmo, nesse período que eu estou aqui, quantos diretores já passaram aqui, quantos administradores já passaram aqui... Eu estou aqui hoje, amanhã se mudarem a administração, de repente eu não vou estar mais aqui... (silêncio) (Sérgio)

O que parece mais próximo do cotidiano de trabalho dos agentes administrativos é a noção de atividades, coisas que precisam ser feitas. No caso dos entrevistados, é ainda necessário adicionar sua vulnerabilidade em relação às alterações políticas que afetam a gestão.

A partir da análise do material empírico foi possível confirmar os resultados encontrados nas pesquisas realizadas por Crozier (apud Dubar e Tripier, 1998) na França nos anos 60. Numa das primeiras pesquisas sobre o grupo profissional administrativo realizada, o autor constatou que os trabalhadores eram pouco informados sobre as decisões organizacionais e limitavam suas propostas ao grupo de trabalho, às tarefas cotidianas e às suas relações com a chefia e com os colegas mais próximos. Forte dependência com a chefia, valorização dessa relação direta e o clima do serviço. Os trabalhadores também não possuíam grandes aspirações em participar, permanecendo imersos em seus serviços sem se envolver com os jogos de poder.

É válido, no entanto, mencionar os esforços no sentido de reinventar alternativas no espaço de trabalho. Organizar, trocar, se aproximar, inventar. Todos os entrevistados possuem idéias de reinvenção do trabalho. Na maior parte das vezes, as alternativas se relacionam à reorganização do trabalho no interior da unidade.

Segundo Dejours (1994), para transformar um trabalho “fatigante” em um trabalho “equilibrante”, precisa-se flexibilizar a organização do trabalho, dando maior liberdade ao trabalhador para rearranjar seu modo operatório e para encontrar os gestos que são capazes de lhe fornecer prazer. Essa questão do sofrimento é, particularmente, importante para os trabalhadores de nível médio, devido a sua menor autonomia frente à hierarquia profissional presente nas organizações de saúde.

A pesquisa realizada por Crozier na França, citada em Dubar e Tripier (1998) constatou uma importante falta de reconhecimento e de consideração pelo trabalho realizado pelos trabalhadores administrativos. Nesse sentido, uma das questões de maior complexidade de enfrentamento na pesquisa relacionava-se com as formas de fazer com que esses trabalhadores pudessem se tornar mais envolvidos com as questões da vida organizacional,

participando das inovações na tentativa de conquistar maior identidade e reconhecimento profissionais, como as demais categorias.

No caso da documentação médica, a possibilidade de rearranjos da organização do trabalho voltou-se para a transformação do arquivamento.

As pessoas chegavam e cadê o prontuário...aí a Claudinha trouxe uma idéia...Ela viu numa outra unidade que tinha capas coloridas por centena mas eu vi que aqui não ia dar assim, e eu pensei que tal o contact colorido porque ele gruda e é difícil de sair e a gente fazia por centena. Porque cada casinha pertencia a uma família, mas quando a gente faz uma revisão a gente vai agrupando e aí fomos fazendo por contact as centenas. Cada família é uma cor e até facilitou achar os perdidos, pois pela lógica de guardar na cor facilitou muito. A gente adaptou uma idéia de outra unidade para a nossa realidade e foi bom. Eu solicitei a administração, mostrei o trabalho e foi aceito na outra gestão (Márcia).

No caso do setor de material importa buscar uma maior interligação entre os setores para se trabalhar com um almoxarifado “enxuto”, com menos estoque. Maira, incomodada em saber que “esse dinheiro parado aí poderia estar sendo usando pra comprar remédio”, vem buscando transformar práticas e interferir na própria cultura institucional, pouco atenta à relação entre material parado e desperdício de recursos.

Nessa questão de controle de material ...que eu aprendi no curso e também numa palestra com todos os “almoxarifes” do município, de como o dinheiro fica empatado[...] dava pra fazer muitas melhorias na saúde, na administração... Infelizmente, só tiveram duas reuniões, mas eu achei a proposta muito boa, depois daquilo eu comecei a procurar diminuir o estoque, por que realmente fica muita coisa estocada, muita mesmo, e às vezes você fica mais de seis meses sem usar por isso que eu fiz também o levantamento, mas é aquela coisa do serviço público fica com medo de não ter, aí já fica pedindo e agora não está usando, aí se

você vai perguntar a alguém, dizem: “ah, não sei por que pediram não”. Isso assim, numa mudança de chefia, tipo mudou o chefe de enfermagem que pedia muito aquele material e depois deixa de ser necessário (Maira).

A partir dos depoimentos confirma-se a possibilidade de encontrar, entre o trabalhador e a organização prescrita do trabalho, um espaço de liberdade que possibilite uma negociação do modo operatório, ou seja, uma reinvenção sobre a própria organização do trabalho, aproximando-a de suas necessidades.

4.1.3 Perspectivas Profissionais: expectativas deslocadas, descoladas...

Fala-se do futuro a partir do presente, mas o presente encontra-se impregnado de passado. As perspectivas profissionais encontram-se relacionadas ao momento atual de trabalho, sendo influenciadas pelas possibilidades de crescimento e aprendizado vislumbrados ou não no espaço organizacional e no sistema de saúde em que estão inseridos. Sérgio diz que não espera mais nada. Considera difícil ascender no próprio trabalho.

Dentro da estrutura atual não tenho para onde ir, estou no topo. E acho que a área de administração nos serviços de saúde não tem aplicação fora da área da saúde (Sérgio).

As expectativas também podem ser associadas com a titulação dos trabalhadores entrevistados. Aqueles entrevistados que possuem o nível superior completo guardam esperanças de ainda atuar como profissionais, seja prestando novos concursos ou aguardando a aposentadoria para exercer sua profissão.

Maira segue buscando se aperfeiçoar na sua profissão. Atualmente cursa pós-graduação na área de economia com o propósito de passar em outro concurso público e trabalhar na sua área.

Eu fiz uma pós por que eu queria me aprimorar dentro da economia para fazer alguma coisa...Depois que eu vim para cá, estacionei. Onde eu estou

eu não vou para lugar nenhum, o que eu quero mesmo é trabalhar na minha área, então eu fiz a pós, visando concursos dentro da minha área, é para isso que eu estou atenta agora (Maira).

Já Sônia, quando questionada sobre suas expectativas profissionais apontou, animada, para um curso organizado pela Secretaria Municipal de Saúde, de gestão social voltado para assistentes sociais, psicólogos e educadores da rede de serviços de saúde. Apesar de atuar como agente administrativo e mesmo sendo copeira no cargo, foi contemplada com uma vaga e espera associar seus projetos profissionais futuros com essa área.

Eu me inscrevi e graças a Deus dei a sorte de ser contemplada com uma vaga. Mas, o objetivo do curso é preparar gestores. E fazer com que eles aprendam a fazer um projeto social. É interessante o curso. Nós estamos fazendo um projeto, o meu grupo, para montar uma biblioteca na comunidade da Mangueira. Porque, no início do curso, a instrutora pediu idéias, e a minha idéia era trabalhar com comunidades. Eu gosto disso (Sônia).

O depoimento abaixo é de Rosângela, que tem cerca de 43 anos, é agente administrativo e servidora federal há 22 anos. Iniciou a vida profissional no nível central como secretária de gabinete e quando foi para a unidade, passou por todos os setores administrativos. As mudanças de setor foram motivadas pelo interesse pessoal e/ou por necessidades de serviço, geralmente mudanças de direção. Exerceu a função de chefia em algumas ocasiões, mas acredita que o trabalho não muda sendo chefe. Possui o nível superior incompleto, tendo iniciado diferentes cursos de graduação e nunca fez cursos relacionados ao trabalho administrativo. As entrevistas com essa profissional foram realizadas em dois momentos. Em 2003 quando ainda atuava no posto de saúde e um ano depois quando havia sido transferida para um hospital, tendo sido convidada para implementar um novo serviço de agendamento de consultas. Mesmo tendo assumido um novo desafio recentemente, suas expectativas estão voltadas para o momento da aposentadoria.

Espero me aposentar e usar esse curso de gestão hospitalar que eu comecei. Falta tipo dois anos e meio, acabar o curso, estou me aposentando, e ficar numa clinicazinha particularzinha, pertinho de casa, alguma coisa assim, para não ficar dentro de casa, não virar dona de casa (Rosangela).

Alexandre, que está há quatro anos na secretaria de saúde e é formado em direito, gostaria de utilizar os conhecimentos adquiridos na graduação, talvez atuando em outras secretarias do município do Rio, onde pudesse exercer uma função de maior responsabilidade e versatilidade. Para esse trabalhador, as expectativas encontram-se associadas a um trabalho realizado fora da unidade em que atua, num espaço onde pudesse ser promovido “ por mérito e não por antiguidade”.

Quero ter mais responsabilidades, usar a titulação de nível superior, adquirir experiência (Alexandre).

Lúcia, formada em Letras e atuando na documentação médica, possui expectativas divergentes. Num momento acha que gostaria de ter uma função gratificada permanecendo no mesmo setor da unidade em que atua, e em outro afirma, como Cristiane que e psicóloga e trabalha na farmácia, que gostaria de prestar novos concursos, em que pudesse utilizar sua titulação.

Almejo ganhar uma função gratificada ou fazer novos concursos, não necessariamente na saúde (Lúcia).

Estou aqui só aguardando, espero fazer concurso para psicóloga (Cristiane).

Glória, que além da pós-graduação em Administração Hospitalar está concluindo a faculdade de direito, espera ser chamada pelo concurso que fez para uma vaga de Administrador Hospitalar para a Secretaria de Saúde e espera levar esse vínculo para a

unidade em que já atua. Posteriormente à aposentadoria, quer se dedicar ao Direito que é sua grande paixão.

Ser chamada pelo meu concurso, para eu ganhar como nível superior, embora aqui não tenha muitas perspectivas em nível de salário, tá? Por que o salário como administrador vai melhorar muito pouco, a minha perspectiva é mais em outra área, na saúde não. É mais na minha área de Direito, por que aqui dentro não tenho muita expectativa, por que eu já assumi a direção, tenho chefia incorporada. É só passar para superior para melhorar o salário até em aposentadoria. Meus ideais são outros, na minha área de Direito, não na área hospitalar, acho que aqui eu já dei tudo que eu tinha que dar, já fiz tudo que tinha que fazer (Glória).

Já Arthur segue com sua dupla jornada de trabalho, atuando como agente administrativo e como consultor de empresas.

Eu estou aguardando essa reestruturação (um novo plano de cargos), se sair, eu vou aguardar mais alguns anos, eu estava pensando em partir para outro concurso, mas como o salário está congelado há oito anos, tem que fazer cursinho, eu já não estudo desde 86, tem que aprender muito de novo, estudar muita coisa e a grana está difícil. Como a gente tem que fazer algumas coisas fora, fica com pouco tempo pra estudar, quando você começa a ter outra coisa para aumentar sua renda, para poder manter seu padrão de vida, você fica com pouco tempo de estudo, se eu trabalhar aqui, trabalhar em outra coisa e for estudar, eu não vou dormir (Arthur).

Vítor é um dos poucos agentes administrativos entrevistados que está animado com seu futuro profissional no interior do hospital em que atua. Suas expectativas de crescimento profissional encontram-se associadas à ampliação da autonomia de trabalho e das exigências profissionais que podem decorrer de um processo de descentralização em

andamento na Secretaria Municipal de Saúde do Rio, em que algumas unidades de saúde passarão a ter orçamento próprio.

Mas eu acho que meu trabalho só tem a aumentar, a unidade vindo a ser descentralizada, a gente pode começar a fazer licitações pela unidade, é um comprometimento maior, por que hoje a gente se baseia em um decreto, em relação a compras aqui, a gente só faz uma espécie de licitação que está prevista na lei. A partir da descentralização, a gente passa a incidir diretamente sobre as leis de licitações, então são outras modalidades, outras formas, os contratos podem ser feitos diretamente na unidade, hoje a gente só é, não seria mantenedora, mas a gente só fiscaliza os contratos. Os contratos passaram a ser da prefeitura com a empresa contratada. E a gente só atua como fiscalizador do serviço. Vindo a descentralização, a gente pode retomar, ter uma gerência maior sobre isso, eu aposto nisso (Vítor).

Cláudia, assim como Vítor, também acredita na “promessa da descentralização”. Diz que, como ainda tem “dez anos pela frente”, espera continuar contribuindo, dando continuidade ao que está sendo implantado no município, através das atividades inovadoras nas quais vem atuando, como o cadastro do cidadão e o programa de hipertensão com a entrega de medicamentos em casa. Através do seu trabalho Cláudia consegue acompanhar a produção da unidade.

Além da parte financeira, consigo observar a produção da unidade e o que cada profissional está fazendo. A análise do prontuário também permite olhar o andamento da unidade (Cláudia).

Pode-se perceber que os trabalhadores que desejam dar continuidade as suas atividades atuais são aqueles que possuem uma função mais específica, que verificam com maior clareza a sua contribuição. Esse aspecto fica destacado na entrevista de Márcia, chefe da documentação médica, que aponta para o aumento do fluxo de usuários. Para ela “as pessoas estão procurando, estão descobrindo os postos de saúde”. Isso pode ser explicado pela dificuldade financeira em manter os planos de saúde e pela qualidade do serviço

prestado pela unidade, pois como aponta: “a melhor propaganda é a de boca, de um falando para o outro”. Assim, Márcia se encontra envolvida com a intensificação do trabalho e com as possibilidades de ampliar e melhorar a capacidade de atendimento ao público e de organização dos prontuários. Suas expectativas são elaboradas de maneira mais coletiva, relacionadas ao projeto de trabalho na unidade.

Os projetos estão acontecendo, eles já vieram aqui na unidade para colocar o computador, um terminal, pelo menos o nosso serviço vai ficar com menos papel, porque a gente lida com tanto papel. Vira um estímulo de mudança, entendeu? Isso já anima também o trabalho, porque é uma novidade. Isso só cresce, né? É só para o crescimento do funcionário (Márcia).

A compreensão da trajetória de trabalho dos agentes administrativos aponta para a questão da dificuldade de construção de um projeto de trabalho. As entrevistas nos aproximam das análises realizadas por Bauman (2001) e Gorz (1982, 2004) quando identificam a crescente dificuldade de associar trabalho como um eixo central para definição de identidades e projetos de vida, quando o trabalhador se aproxima da imagem de um executante qualquer e o trabalho vira emprego.

No entanto, cabe sinalizar que essa situação não se encontra resolvida, os trabalhadores não se sentem confortáveis com a indefinição de seus projetos profissionais. Configura-se uma tensão permanente relacionada ao trabalho, que possui centralidade na consciência dos trabalhadores, o que pode ser verificado quando comparam o trabalho administrativo com o de outras profissões e quando buscam as possibilidades de o trabalho significar fonte de realização.

A análise do trabalho de campo permite perceber a coexistência das duas correntes de pensamento relativas à ampliação e ao enfraquecimento do significado atribuído ao trabalho, identificadas no capítulo teórico. Convém diferenciar trabalho de emprego, sendo

necessário buscar alternativas de aproximação entre ambos, na tentativa de integrar o mundo cotidiano com o mundo da produção nas organizações públicas de saúde.

4.2. Trabalhador Administrativo: relações com o trabalho e a qualificação

A análise das trajetórias de trabalho dos entrevistados realizada no tópico anterior permite compreender com maior nitidez as relações dos trabalhadores com as noções eleitas no capítulo teórico como trabalho e qualificação que possibilitam perceber os processos de conformação das formas de identidade profissional.

4.2.1. Aprendendo sobre o trabalho, aprendendo com o trabalho

A maior parte dos entrevistados afirma aprender no trabalho. D. Ruth, com 22 anos de serviço e atualmente trabalhando na farmácia, diz que aprende alguma coisa todos os dias, principalmente na sua relação com o público. Os trabalhadores que atuam nos setores de atendimento ao público como a farmácia e a documentação médica associam seus aprendizados cotidianos à relação com os usuários.

A percepção do trabalho administrativo como uma relação de serviço é mais significativa para os trabalhadores que atuam diretamente com os usuários e fornece sentido para a prática profissional. As entrevistas apontam para um grande aprendizado possibilitado nessa relação que amplia a noção de serviço e do pertencimento ao setor saúde. São os setores mais ligados ao atendimento ao público, aqueles mais próximos à área assistencial, que possibilitam maior contato com profissionais da medicina e enfermagem. Ainda assim a atividade administrativa é percebida como uma atividade de prestação de serviços pela maior parte dos entrevistados. A relação de serviço institui no centro da atividade de trabalho a relação com o cliente, interno ou externo, final ou intermediário, direto ou indireto. Faz da confiança um componente central da relação e a satisfação do cliente um elemento essencial para o reconhecimento de si.

Quando questionado sobre a aprendizagem possibilitada no trabalho, Sérgio fala de uma experiência organizada, semanalmente, na unidade com um grupo de usuários de terceira idade que seria uma atividade extra, além do trabalho administrativo, mas que traz aprendizado e reconhecimento.

Participo tocando violão, as velhinhas cantam e só por isso elas são muito gratas, me tratam como uma pessoa especial, é um retorno imediato. Uma atividade imediata, direta e afetiva (Sérgio).

Sérgio, ao contar essa experiência, que acontece semanalmente no espaço organizacional, parece constrangido, pois o único encontro que acontece de forma mais organizada não se encontra diretamente relacionado ao cargo que ocupa. Tal fato pode ser relacionado com o percebido por Gorz (2004) numa reflexão entre atividade produtiva e atividade significativa. Para esse autor, as atividades que se afastam da norma do trabalho regular e de tempo integral seguem sendo percebidas como inferiores. Por mais que a maioria das pessoas, tomadas individualmente, deseje este tipo de trabalho, de tempo escolhido, ainda assim ele é temido e recusado por muitos porque vale menos e porque soa como uma deficiência profissional.

Todos os entrevistados relataram aprender com o trabalho, no espaço organizacional e com os trabalhadores mais experientes.

Cheguei a atuar também no suprimento de fundos e depois fui ficando no almoxarifado e depois lidei com o patrimônio (controle de material permanente, equipamentos médicos) Ainda me acho crua na questão do patrimônio e já sei responder melhor no almoxarifado, mas falta muita coisa para aprender (Maira).

Apesar do alto nível de escolaridade apresentado pelo pessoal administrativo entrevistado, a partir dos questionários, foi possível perceber que são poucos os trabalhadores que passaram por algum processo de qualificação mais associado ao cargo.

“Fui aprendendo com a Fulana. O concurso não é específico para a saúde” (Lúcia).

Do ponto de vista teórico, o momento atual é de ampliação das expectativas relacionadas aos trabalhadores, a partir de exigências colocadas por mudanças na organização do trabalho, incorporação de novas tecnologias e que enfatizam a necessidade de reatualização dos processos de qualificação profissional. Entretanto, a partir do trabalho empírico pode-se afirmar que a tendência colocada para a área administrativa nas organizações de saúde, ao menos nos grandes municípios, é de inserção de trabalhadores cada vez mais qualificados para o exercício das mesmas atividades requeridas, que não parecem tornar-se mais complexas. A questão que surge do campo aponta para um paradoxo, já que a alta qualificação percebida para a pouca exigência profissional aparece meio que na contramão do que tem sido colocado do ponto de vista teórico.

Quando questionados sobre a aprendizagem necessária para o exercício profissional, no entanto, os trabalhadores apontam para um percurso auto-orientado de aprendizado, que acontece na prática e, na maior parte das vezes, com o apoio de outros trabalhadores e/ou com as chefias imediatas.

Ah! a gente vai aprendendo, vai aprendendo no tapa mesmo, é isso “agora é assim”. É no improviso, e se você tiver a tal da habilidade do jogo de cintura você vai, senão, você empaca mesmo e não sai dali, você fica muito enrolada, quando eu percebo que eu começo a ficar com a mente estreita, eu já, ‘epa’, aqui não dá mais, tem que fazer outra coisa (Cláudia).

Outros trabalhadores afirmam ter aprendido sobre o trabalho administrativo em empregos anteriores como foi o caso do Sr. Humberto que trabalhou como bancário antes de ingressar no serviço público, e aproveitou esse aprendizado para atuar no setor de orçamento hospitalar. No caso de Alexandre, o aprendizado anterior foi possibilitado em sua experiência como diretor do diretório acadêmico na Universidade Federal Fluminense, onde graduou-se em Direito.

O trabalho administrativo realizado no nível central, mais próximo das formulações e da tomada de decisão, aparece como mais “qualificante”. É ali que se aprende, que se aprofunda conhecimentos, que se enfrenta desafios:

porque ali tem um núcleo de pessoal, um departamento de pessoal, querendo ou não você está trabalhando e aprendendo leis trabalhistas, como é que tudo isso funciona e está dentro de uma norma que é a Constituição... Tem aquele trabalho de licitação... Acaba aquilo te dando um aval e tal. Mas tem atividades que o cara vem aqui, rala de manhã e de tarde e não leva nada (Sérgio).

A secretaria, na época, foi uma escola, ali eu aprendi muito. Doze anos que eu passei dentro de uma unidade, eu pude observar que eu não sabia nada, eu era totalmente um zero à esquerda, porque a unidade, em si, é aquele trabalhinho diário, sabe? Não tem uma novidade. E, no nível central é totalmente diferente, todo dia tem uma coisa nova, todo dia tem um desafio pra você. E unidade não, ah, faz um memorando de frequência, carimba um cartão de ponto, no caso de quem trabalha no setor de pessoal, faz um ofício, hoje vê um e-mail... É uma coisa bem simplificada, bem reduzida e acaba virando uma rotina, aquela mesmice (Sônia).

Além do aprendizado, o trabalho no nível central possui mais visibilidade. Parece ser um trabalho mais acompanhado e que possibilita um maior reconhecimento profissional, como explica Sônia.

E lá é o oposto, todo dia tem algo novo, todo dia você aprende alguma coisa....Aqui você fica desligada, você sabe as coisas no último minuto, por último. As coisas não chegam na unidade, eu não sei, eu tenho essa impressão, por já ter trabalhado em unidade...é muito bom pra quem não gosta de trabalhar, porque lá você está no fogo, né, neguinho está só te olhando, só te filmando (Sônia).

A possibilidade de realização de um trabalho com maior dinamismo ficar associada ao trabalho no nível central e o fato de o trabalho administrativo nas unidades se relacionar com um trabalho mais rotineiro aponta para a importância de se refletir sobre a implementação de propostas de educação permanente, que buscam enfatizar o espaço de trabalho como um espaço de aprendizagem. No entanto percebe-se que a aprendizagem possibilitada pelas atividades cotidianas relaciona-se a um aprendizado mais passivo. A aprendizagem proposta pela Educação Permanente em Saúde deve ultrapassar o aprendizado inerente a toda e qualquer atividade humana. Deve-se aproximar de uma pedagogia da implicação⁵⁴, que pretende colocar em análise o exercício coletivo da implicação do trabalho, ou seja, que usos de nós mesmos fazemos no cotidiano de trabalho.

A partir de estudos empíricos na indústria petroquímica Carvalho (1994) aponta que a estabilidade é considerada imprescindível para a criação de um ambiente cooperativo e de confiança na relação com os trabalhadores e para sua colaboração com estratégias de melhoria de qualidade. Neste estudo foi possível confirmar a proposta de Carvalho quanto à questão da estabilidade ainda que seja necessário salientar que essa condição não define uma relação de maior cooperação entre trabalhador e organização. A questão do vínculo de trabalho estável não é suficiente para a construção de espaços de trabalho mais participativos nem para a geração de um maior envolvimento com o trabalho.

Além do trabalho no nível central, o trabalho realizado nas unidades federais, antes da municipalização, também era considerado como de maior exigência e capaz de possibilitar a expressão de um trabalho mais qualificado. Para alguns trabalhadores entrevistados, era possível utilizar os conhecimentos adquiridos na formação profissional, como no caso de Arthur, administrador de empresas.

A unidade era federal e a gente fazia todos os trabalhos, uma coisa que não acontece mais hoje, digamos municipalizada que é centralizada. Então tinha todos os serviços, de orçamento, de material, compras,

⁵⁴ Termo utilizado por Emerson Elias Merhy em palestra realizada na Escola Politécnica de Saúde da FIOCRUZ no dia 18 de novembro de 2004.

licitações, serviço de engenharia, entrada e saída de material, de conserto de equipamento. Então, em cada parte que eu trabalhei tinha uma função assim específica em sentido de controle, sempre dentro da administração (Arthur).

Arthur complementa a reflexão anterior relacionando as transformações no trabalho, decorrentes da municipalização, com a crise dos servidores federais.

Porque a gente tinha nosso orçamento dentro da nossa unidade, então, dentro do nosso orçamento a gente priorizava: se consertava, o que a gente fazia de obra, tinha toda uma solicitação que a gente pedia tudo que a Unidade precisava, tanto de material permanente como de obras. Era tudo muito organizado, muito controlado dentro da nossa unidade, a direção tinha poder de execução. Hoje não, a gente só manda papel e pede e fica no esquecimento, na maior parte das vezes. Mudou muito. Tanto que nessa municipalização, muita gente não se enquadra ainda, o pessoal federal não se enquadra, muita gente foi embora, se aposentou, até diretores pediram exoneração (Arthur).

Por outro lado, o trabalho realizado na documentação médica parece ter sido enriquecido com a descentralização dos serviços. Esse trabalho, apesar de percebido como pouco qualificado pelos que atuam em outros setores, que terminam por associá-los mais ao contato com os usuários, aparece como um trabalho mais profissional para os que atuam na gestão e organização dos prontuários. É o caso da Márcia, que durante toda a sua vida atuou nesse setor e que se qualificou para atuar na documentação.

O curso me deu toda a noção do que é a documentação médica. Eu não sabia nada porque quando o município entrou só existia o INAMPS era só fazer fichinha e acabou, não tinha uma história, então o curso foi fundamental e naquele momento que a municipalização estava chegando. Foi a minha hora de saber porque tem que fazer número, eu tenho a pasta guardada até hoje com tudo, mas nunca mais fiz outro curso. [...] e os

nossos colegas que não fizeram curso, nós é que passamos tudo para eles, a importância do livro ata, do contra arquivo [...] temos que começar pelo livro ata que é a nossa vida, a primeira coisa quando o usuário chega é anotar o nome dele no livro ata pois se você esquece e chega um outro usuário você vai colocar o nome de outro no lugar daquele. [...] O livro ata é numérico e o contra arquivo é nominal... Isso é uma rotina, começar pelo livro ata e nada disso eu sabia, eu fui aprendendo e a duplicidade você investiga, pergunta se o usuário já veio aqui, se tem um cartão daqui e diz que nunca viu. O que eu aprendi no curso: nós vamos manter o primeiro e o outro vamos cancelar e aproveitar para uma outra pessoa mas a gente liga e faz um outro cartão quando ela chegar no posto. Explicamos que o segundo número vai passar para uma outra pessoa...Quando ela chegar na enfermagem vai ver que o nome não bate com o prontuário e a gente vai ver o bilhete e arrumar tudo. Aí chamamos o usuário e conversamos. Isso eu aprendi também no curso. Agora óbito é óbito, fica tudo lá em cima separado, faleceu sai daqui e vai para nosso arquivo de inativo e não se mexe, não se muda número de óbito, pois pode ter problema de inventário, justiça, fica 10 anos guardado ...e os cartões também. (Márcia)

O caso do trabalho realizado na Farmácia também se aproxima do que aconteceu na documentação médica, com o aumento do número de usuários, muitos egressos dos planos de saúde e mais exigentes com a qualidade dos serviços prestados.

O trabalho mudou para melhor. Hoje me sinto ajudando mais as pessoas, temos mais medicamentos Até porque o usuário está mais exigente. Ele diz que não entendeu direito o que o médico disse e pede para explicar. O agente administrativo tem que estar muito bem preparado porque antigamente o paciente pegava o remédio e ia embora cheio de dúvidas e hoje não. Isso gerou uma maior qualidade tanto na parte de saber explicar quanto no jeito de atender (Ruth).

Esses depoimentos podem ser considerados relevantes tanto para a compreensão da noção de qualificação profissional quanto para a sua relação com o reconhecimento e a construção de identidades profissionais.

4.2.2. Entre a qualificação e a competência, a formação e a ocupação

A análise do material empírico enfatiza a pertinência da visão relativista da qualificação, pois, inserindo-a numa perspectiva multidimensional, amplia o entendimento do termo, aproximando-o da concepção de um processo social. Nesse sentido, a qualificação profissional é uma noção que decorre das relações sociais que afetam a classificação que a sociedade faz sobre os indivíduos.

A discussão acerca da qualificação profissional remete à percepção de certo acúmulo, integrado e crescente, de competências específicas. A compreensão do trabalho qualificado requer uma aproximação com a noção de reconhecimento profissional, que por sua vez encontra-se associada ao conceito de profissão. Conforme expresso por Franzoi (2003), esse conceito está ligado ao reconhecimento social da utilidade de um determinado serviço e do conhecimento nele embutido.

Conforme verificado no depoimento de Sérgio, o entendimento de profissão é o da detenção de um saber especializado numa área específica, envolvendo, portanto, aprendizado. Sérgio tem 39 anos, é servidor federal, agente administrativo há 16. Possui o nível superior completo de teatro e também atua como ator profissional. Nunca fez cursos relacionados ao trabalho administrativo e foi aprendendo tudo no dia a dia. Trabalhou em várias unidades, tendo passado por distintos setores administrativos.

É essa história... o cara de enfermagem trabalhou quinze anos no Pinel. Amanhã, aos olhos da sociedade, ou até pleiteando uma outra ocupação, esse período que ele ficou no hospital dá uma qualificação pra ele: quinze anos de emergência, quinze anos trabalhando no CTL.. Mas agora, vinte

anos de administrativo, o que é isso? O que é um trabalho administrativo?

(Sergio, ator, atua na administração, 16 anos como agente administrativo)

Uma parte dos trabalhadores valoriza a competência no trabalho, voltando-se mais para a arte de fazer, para a personalidade de cada um. Para esses, o que parece contar mais, no trabalho cotidiano, são certas qualidades pessoais e a experiência. Outros, que valorizam a qualificação, enfatizam a ciência, os conhecimentos e os saberes formais. A lógica da qualificação valoriza os títulos, os conhecimentos formais, a reivindicação de autonomia e as distinções de status. A lógica competência valoriza a experiência, a aprendizagem na atividade, os valores de solidariedade e o trabalho em equipe (Dubar e Tripier, 1998:163).

Essas duas lógicas de ação resultam de modos distintos de socialização profissional e estruturam formas de identidade diferentes. Elas segmentam esses “corpos intermediários da função pública” onde convivem aqueles para quem o título inicial constitui a referência principal de identidade e aqueles para quem as experiências e as aprendizagens na carreira constituem os recursos essenciais (Dubar e Tripier, 1998:163).

Pode-se verificar a existência de uma tensão entre a exigência de competências que implicam na mobilização dos trabalhadores e as possibilidades dessas competências se traduzirem em qualificações. Confirma-se a proposição de Dubar e Tripier (1998), de que os dispositivos de mobilização dos agentes administrativos engendram frustrações por parte dos trabalhadores que se dizem bloqueados na sua carreira, não reconhecidos em seus esforços cotidianos. Segundo esses autores são as ocupações encurraladas entre a qualificação e a competência. O trabalho administrativo é retratado nas entrevistas como um trabalho sem especificidade. Um trabalho que só possui uma aplicação pontual e localizada, dentro de determinada estrutura, que “não qualifica para nada”.(Sérgio)

Assim como identificado por Franzoi (2003), constata-se que a ausência de identidade profissional relaciona-se com a inexistência de um reconhecimento das atividades desenvolvidas.

O depoimento de Margareth caracteriza o trabalhador administrativo como aquele que pode entrar na saúde sem formação. Segundo a definição de Médici e Nogueira (1992), o trabalhador de saúde é todo aquele que atua no setor, mesmo sem formação específica.

Nunca fiz capacitação para atuar no cargo, não existe trabalho específico para agente administrativo, você entra como administrativo, mas pode ser servente, auxiliar, mas se entra como administrativo é porque não tem uma formação e pode ser com o primeiro grau ou com o segundo grau. O agente administrativo tem que ter segundo grau, mas o auxiliar do agente de administração não precisa. Mas de modo geral somos todos rotulados como os administrativos, inclui as recepcionistas, agentes de portaria (Margareth).

O caso de Maira aponta para uma tentativa de conciliar trabalho com profissão. No entanto esse projeto acabou sendo frustrado pelas mudanças na gestão da unidade de saúde e, atualmente, encontra-se mais resignada com sua situação profissional e aposta na possibilidade de realizar outros concursos onde possa atuar como profissional de nível superior.

Ou de repente eu poderia parar numa área que tivesse alguma relação com a economia, por exemplo aqui, teve um período, quando era outra diretora, ela me colocou pra ajudar a fazer o suplemento de fundos no sentido assim de fazer os cálculos . A responsabilidade era dela, ela que fazia o controle final, mas a parte dos cálculos ela deixava comigo, então isso tinha a ver comigo, de alguma coisa na minha área. Mas depois que ela foi embora, já mudou tudo....Mas eu achava isso. (Maira)

O entendimento da qualificação como relação social orienta a busca do nexo entre trabalho e qualificação na própria rede de relações presentes no espaço organizacional. O trabalho na área administrativa é percebido como uma função desenvolvida que não se encontra associada à profissão escolhida, perseguida e, em alguns casos, desempenhada. Para

Margareth, que gerencia toda a parte administrativa da unidade essa é uma questão relevante para a gestão do trabalho hoje.

É difícil a pessoa conciliar, e eles acabam se achando superiores por terem a formação e trabalharem num cargo menor, num serviço que consideram banal, que não criam, não edificam nada. O nível de desemprego está muito grande, as pessoas precisam trabalhar e sabem que no concurso, tendo bom nível de formação, têm maior chance de entrar, hoje a ocupação de cargo de nível de segundo grau é feita por profissionais formados. Eu sei que chegam advogados, engenheiros, psicólogos para cargo de recepcionista, cargo bem inferior. Até de nível de primeiro grau (Margareth).

Esse desencontro entre formação e ocupação, percebido entre os trabalhadores administrativos entrevistados, deve ser relacionado com aspectos mais gerais do mercado de trabalho, uma vez que a transformação da distribuição dos cargos resultante do crescimento do número de titulados faz com que, a cada momento, uma parte dos portadores de diplomas seja vítima de desvalorização. De acordo com Bourdieu (2001), as estratégias de luta contra essa desvalorização constituem um dos fatores determinantes do crescimento do número de graduados que, por sua vez, contribui para a desvalorização. Dessa forma os tempos atuais caracterizam-se por um crescente desencontro entre titulação e ocupação, pois torna-se inviável assegurar uma correspondência estável entre oferta de formação e oferta de trabalho.

Segundo Franzoi (2003) o diploma universitário pode representar mais um degrau na carreira que estão construindo. No caso dos trabalhadores entrevistados, já tendo concluído o ensino médio e possuindo experiência na área administrativa, subir esse degrau não requer tecer nova rede de relações, mas possibilita adquirir maior reconhecimento junto à rede que já possuem.

No caso de Glória pode-se perceber, num primeiro momento, que a busca de qualificação profissional esteve relacionada ao exercício da função administrativa. Glória é servidora

municipal há 20 anos. Atualmente é chefe de expediente e está na unidade há 3 anos. Anteriormente trabalhou durante 13 anos no nível central onde assumiu as Comissões de Sindicância, mas pediu transferência por estar cursando Direito numa faculdade próxima à unidade de trabalho atual. Glória já possuía diploma de nível superior em Administração Hospitalar, inclusive com especialização, mas como “adora” Direito resolveu voltar a estudar.

Essa profissional atuava como diretora administrativa de uma unidade de saúde e assumiu a direção da unidade quando já era agente administrativo há 10 anos, devido à saída do diretor.

Eu era administradora da Unidade há uns cinco anos e o Diretor foi seqüestrado entendeu? Ameaçado de morte, aí ninguém quis assumir a Unidade e o Secretário Municipal de Saúde na época, Dr. Gazola, através do seu assessor que conhecia o meu trabalho, me indicou, eu já estava fazendo a faculdade, por estar na chefia administrativa. Eu fiquei na Direção por um ano. Depois saí da direção e fui lá pra Secretaria, e fui convidada pra trabalhar com o presidente das Comissões de Sindicâncias, ai ele se aposentou e eu assumi as Comissões de Sindicâncias e a chefia também lá. Mas administração hospitalar é por que eu queria fazer uma faculdade, que eu só tinha o curso normal na época, e estava relacionada a minha área da saúde, ai eu fiz. Depois ganhei uma bolsa de estudos para fazer uma pós graduação em administração hospitalar e eu dava aula também no curso de administração hospitalar. (Glória)

Mesmo assim, há cerca de quatro anos, Glória resolveu seguir sua vocação indo cursar direito.

Agora, Direito é assim de berço, ai eu decidi fazer direito já estou no nono período.(Glória)

4.3. A CONSTRUÇÃO DAS FORMAS DE IDENTIDADE PROFISSIONAL

A construção das formas de identidade do trabalhador administrativo deve ser relacionada com algumas variáveis como vínculo, tempo de serviço e formação profissional. A questão do vínculo parece definidora para explicar posicionamentos e percepções diferenciadas no espaço organizacional. Ainda que o quantitativo de servidores federais seja superior, a partir do trabalho de campo foi possível observar que esses se percebem como ‘tipos em extinção’. Esse fato associa-se ao tempo de serviço desses trabalhadores, acima dos 20 anos e à inserção de novos quadros, apenas a partir de concursos públicos realizados pelo município. Chama atenção que mesmo 10 anos após a municipalização da unidade, ainda é grande a resistência de servidores federais:

“É muito complicado para um servidor de nível federal aceitar a municipalização. Misturou água com azeite”. (servidor federal, 21 anos de serviço)

Os servidores federais questionam, ainda, a forma como foram cedidos ao município, tipo “móveis e utensílios”. (federal, 22 anos de serviço) Esse aspecto parece relevante para explicar uma, possível, maior resistência desses trabalhadores em relação ao pertencimento a organização.

Os servidores federais não podem assumir funções de chefia, acima de DAÍ 4 nos postos municipais, só nos hospitais, é a matrícula que manda, não a competência do trabalhador. O pessoal federal não aceita ser mandado pelo municipal, questiono a forma como os servidores foram cedidos. (federal, 22 anos de serviço)

A municipalização parece ter enfatizado uma crise de identidade nos servidores federais. É como se o vínculo funcional afetasse o vínculo com o trabalho realizado nas organizações de saúde. Mesmo passados muitos anos, o depoimento abaixo ainda revela uma perplexidade dos que passaram pela situação.

Eu “estou” traumatizada com isso por que eu sou federal, se eu fosse municipal talvez não tivesse essa visão, estou tentando ser neutra, eu não vi melhora, a realidade é essa, esses programas, cursos que existem ai, alguns remédios chegam sim, outros não, e o paciente vem aqui precisa

do medicamento e não tem, porque esse medicamento já está embalado pra ir pra casa de não sei quem, então ele não tem lá nem aqui, dando um exemplo. Eu como federal, eu vejo o seguinte, um conflito muito grande entre os municipais, porque na gestão municipal, na ideologia municipal, existe, de uma forma dissimulada, uma certa competição. É como se a gente estivesse na nossa casa, e eles dissessem que não vai ser mais assim: você vai pro banheiro, o vaso vai pra sala, e tá tudo bem. Então é isso, mas isso já tá mais suave agora, no início foi terrível. Que era coisa acirrada mesmo, que vocês trabalham menos e ganham mais, que nós somos mais competentes, vocês são desorganizados, não respeitam a hierarquia. Porque a gente nunca seguiu muito a coisa da hierarquia, nesse núcleo por exemplo, era superintendência, depois passou a ser direção geral, foi diminuindo a coisa e depois passou a ser um núcleo, mas onde nunca havia essa coisa da hierarquização muito forte, você tinha um acesso as chefias, esses títulos não eram imperativos. Eles (os municipais) respeitam mais isso... você sente que tem uma coisa bem estruturada, bem marcada. (Cláudia)

Ser agente administrativo não define uma identidade, não favorece a construção de uma identidade profissional. O questionamento acerca do que são profissionalmente gera um certo desconforto e leva, na maior parte das vezes, a uma associação mais forte com o fato de serem, antes de tudo, funcionários públicos.

Você não tem profissão, você tem uma ocupação, você não é um profissional. Isso é fato. Às vezes, eu falo assim: 'Eu trabalho no posto de saúde', 'Ah, você é médico?', 'Não, não sou médico, trabalho na administração'. (Sergio)

Porque o camarada que é auxiliar de enfermagem aqui, ele é auxiliar de enfermagem no hospital particular onde ele trabalha, ele é auxiliar de enfermagem no final de semana, quando ele trabalha como

acompanhante... Então, assim, ele é um profissional auxiliar de enfermagem. O que é o agente administrativo? Você se torna uma função administrativa, tanta coisa pode ser, pode não ser coisa nenhuma (Sergio).

Os resultados encontrados no trabalho de campo guardam semelhança com os achados de pesquisas citados por Gorz (2004:75): na Alemanha apenas 10% da população ativa considera seu trabalho como aquilo que há de mais importante na vida e nos EUA essa proporção é de 18% contra 38% em 1955. Esses estudos apontam uma desafeição à carreira e o desejo de atuar em atividades múltiplas e em tempo parcial. Para esse autor a relação com o trabalho distende-se porque a vida está em outro lugar, especialmente nas atividades não remuneradas, mas consideradas socialmente úteis. Complementando, Gorz afirma que o direito ao trabalho é reivindicado como um direito político. Por isso o problema e sua solução são, antes de tudo, políticos, localizam-se na definição de novos direitos, novas liberdades novos arranjos do espaço urbano. Esta mudança cultural continuará sendo assunto pessoal, privado, enquanto não for traduzido por uma nova organização do espaço social que permita a cada um expressar-se em novos modos de agir e de viver em sociedade.

Essa questão torna-se mais complexa quando deslocada para um país como o Brasil, de profundas desigualdades sociais e reveste-se ainda de maior complexidade quando se analisa um serviço de utilidade social como os serviços públicos de saúde.

A crise do mercado de trabalho, intensificada nos últimos anos, vem alterando o perfil profissional dos novos concursados. Além dessa alteração no perfil profissional, o alto nível de escolaridade dos servidores mais novos faz com que não possuam a intenção de construir uma carreira, sendo crescente a evasão e os pedidos de exoneração. Sônia, com experiência no núcleo de Recursos Humanos do nível central diz:

Esses concursados novos que tão entrando, por exemplo, o último concurso que teve foi em 2000, é, hoje eles fazem a saúde como se fosse assim, é um emprego descartável, eles fazem pra saúde, alguns pra ter um

dinheiro mensal, uma renda, outros pra ajudar pois estão terminando a faculdade...É, terminando a faculdade, mas assim mesmo pra fazer outros concursos, aí depois vão embora, como nesse concurso de 2000, que quase não tem mais ninguém. (Sonia)

A maioria dos agentes de administração hoje tem nível superior. Como está difícil, realmente, para todo mundo, eles depois fazem concurso pro TJ, salário mil e seiscentos reais, aí no município, você vai ganhar, o que, setecentos. [...] Então, realmente o cargo está assim como descartável, emprego hoje para o pessoal de apoio está descartável. E eles estão sempre precisando de gente, entendeu? E também não tem mais aquele companheirismo, hoje eu não vejo assim, as pessoas são mais individualistas.(Sônia)

O nível superior não determina a qualidade do profissional, especialmente aqui e de onde eu vim também tinham profissionais formados, com nível superior que não queria dizer nada. Tem coisas no serviço que isso não importa Eu vivo aqui com eles, convivo com eles todos e conheço, eu posso falar até porque não tenho formação completa (Margareth).

Villavicêncio (1992) lembra que a realidade não tem confirmado os postulados tradicionais da sociologia do trabalho de que um trabalho complexo requer uma qualificação elevada e de que a qualificação se define, implicitamente, a partir de conhecimentos técnicos e da experiência profissional. Nos depoimentos examinados neste estudo, chama atenção que o de Margareth, agente administrativa que ocupa a função de diretora administrativa e é um dos poucos trabalhadores entrevistados que não possui o nível superior completo.

4.3.1. Em busca do vale encantado: o reconhecimento profissional

O trabalho é uma construção social, uma atividade necessária, exercida segundo normas definidas pela sociedade, capaz de gerar, em cada um, o sentimento de realização do que a

sociedade precisa. “Traz reconhecimento, socializa e confere direitos, retira-nos da solidão privada: é uma dimensão da cidadania” (Gorz, 2004:97).

No caso dos trabalhadores entrevistados, percebe-se que a questão do reconhecimento profissional vincula-se ao trabalho exercido no cotidiano organizacional, mais ou menos constrangido pelas formas de gestão do trabalho. A ausência de instrumentos que validem a competência do trabalhador no cotidiano de trabalho aparece como um tema recorrente no trabalho de campo, inclusive nas falas de recentes servidores municipais, conforme expresso abaixo:

“Queria ter uma promoção que estivesse relacionada ao mérito e não a antiguidade. Quero ter mais responsabilidades, gostaria de ir para outras secretarias da prefeitura e usar a titulação de nível superior. Quero ir adquirindo experiência e não só mais anos de serviço, ir pegando as brechas...” (servidor municipal, 4 anos de serviço)

Assim o entendimento da qualificação depende de como os trabalhadores constroem e reconstróem sua profissionalidade, na luta pelo seu reconhecimento. O estudo da qualificação deve se voltar para a compreensão da situação de trabalho, entendida como lugar de encontro dos atores sociais. Isso exige a análise das formas de organização do trabalho, da construção de redes de troca e de circulação de saberes, da capacidade dos indivíduos de elaborar uma linguagem, formas de comportamento, relações de negociação, de aliança e de enfrentamento vividas na situação de trabalho, ou seja, da própria construção social de um sujeito coletivo (Machado, 1996:36).

No caso de alguns trabalhadores, o reconhecimento profissional pode ser relacionado à possibilidade de ascensão funcional, que desde 84 não acontece mais no serviço público. Como aponta Arthur, ele vem utilizando os conhecimentos adquiridos na sua formação profissional, mas não tem o reconhecimento social de quem possui uma profissão e uma escolaridade de nível superior.

O conhecimento sim, o reconhecimento de exercer a função não, porque o que aconteceu: tinha a ascensão funcional de dois em dois anos...A última

ascensão funcional foi em 84, eu ainda não tava formado, acabou em 85 eu ia fazer a de 86 e não peguei, agora o Lula tá querendo reverter, tá criando ai acho que vai ai reformular as carreiras, acho que vai haver essa oportunidade de enquadramento, estamos aguardando, de lá até agora reconhecimento só de trabalho, agora financeiro não. Só essa situação de chefia que eu tive, que foi reconhecida pela direção da Unidade, pelo trabalho executado eu ganhava um pouco mais, mas fora isso não. Agora em progressão dentro do trabalho não (Arthur).

A possibilidade de reconhecimento profissional, no caso dos trabalhadores entrevistados, não envolve a aquisição de novos conhecimentos técnicos, estando mais voltada para uma reorientação na organização do trabalho realizado e às ações relacionadas à gestão do trabalho. Sugerem a necessidade de revisão de questões como desempenho, produtividade, construção de projetos profissionais.

Para Vítor a questão do reconhecimento profissional deve ser vista a partir de outras noções relacionadas com a gestão organizacional, como avaliação de desempenho e incentivos à produtividade. Acredita que existam poucos espaços para expressão de um trabalho de maior qualidade, processos de gestão do trabalho que valorizem os trabalhadores mais comprometidos.

Bom, hoje a gente tem uma gratificação de produtividade, mas isso é comum a todos, todos os agentes administrativos, no município, nível de segundo grau, eu também sou nível de segundo grau, a gente tem uma gratificação que é chamado de produtividade, em um valor que vem no contra cheque de todos eles. Tem as gratificações que são de chefias, que ai vem o reconhecimento, ou é maior parte da unidade tem como reconhecimento, pelo trabalho que desenvolve. E também vejo hoje que você assume muita responsabilidade por um valor muito baixo, acho que tudo isso tem que mudar, hoje a gente assume uma chefia, acho que por consideração aos que estão, os dirigentes, por consideração a todo um

grupo, por que se fosse uma coisa individual, acho que ninguém ia querer assumir pelo valor baixo que é. Eu aposto muito na descentralização, eu acho que com a verba específica pro hospital, eu acho que a gente pode ter um embalo maior pra ter uma fundação junto, que possa trabalhar com incentivo também aos funcionários. Eles tem um complementação salarial, eles tem contratação de pessoas específicas pela fundação. As vezes em alguma determinada área, você pode estar carente de uma mão de obra específica, e pela fundação você pode fazer uma contratação muito mais rápida, por que a fundação é vista ali como uma empresa privada, não se submete tanto aos requisitos públicos.(Vítor)

O depoimento acima traduz a visão de um jovem profissional, inserido recentemente num hospital público, que sinaliza para o descrédito com a coisa pública. As alternativas de crescimento profissional encontradas por esse trabalhador não estão vinculadas à organização interna do trabalho nem a mudanças na gestão da unidade. Para esse trabalhador, apenas uma mudança mais ampla possibilitaria a concretização de suas ambições profissionais.

A possibilidade de ser chefe, de assumir as chefias dos setores administrativos possui um significado que ultrapassa o valor financeiro do cargo, sendo mais uma alternativa na busca de reconhecimento profissional. O relato de Glória demonstra que tanto a chefia como o trabalho mais próximo com a direção são fatores importantes na construção de sua identidade profissional.

Apesar de minha função ser administrativa, eu sempre tive chefia, entendeu? Nunca interrompi chefia, então eu sai de uma chefia pela outra chefia. Eu gosto muito de trabalhar na área administrativa, diretamente com Direção né? Por que eu sempre trabalhei na chefia, diretamente na Direção, ai aqui eu vim para trabalhar no gabinete, ai eu fiquei um mês a Diretora saiu. Ai a que assumiu já me conhecia e me chamou para chefiar

o setor de expediente. Então o que eu faço aqui, eu recebo todo expediente da unidade, eu dou entrada...(Glória)

Alguns trabalhadores relacionam reconhecimento profissional com reconhecimento pessoal. Assim como apresentado no capítulo teórico, as questões do trabalho mesclam-se com os valores do mundo da vida, não é possível separar a pessoa do trabalhador como mostra a fala seguinte.

Se eu sou reconhecido profissionalmente, eu acho que eu posso pensar em minha micro-estrutura aqui que é um posto de saúde. Se eu for pensar assim, acho que sim. Sim, dentro do que eu faço, dentro da relação que eu tenho com essa administração, com essa direção. Eu sinto que eu sou respeitado e se eu sou respeitado como pessoa, conseqüentemente isso tem a ver com a minha atuação dentro também. Nesse sentido eu poderia dizer que sim. Numa estrutura macro, eu acho que não. Vou te falar com sinceridade, é um constrangimento que eu tenho quando as pessoas perguntam o que eu faço, qual a minha profissão, porque eu sinto que eu tenho uma ocupação, não tenho uma profissão. (Sérgio)

Eu acho que essa questão de ser reconhecida passaria pela questão de ter peso nas decisões, ter opinião considerada, então vamos dizer assim que existe um certo reconhecimento, mas não tão grande como eu gostaria que fosse. Mas eu às vezes me pergunto se eu não sou responsável por isso, se eu não faço um marketing, no bom sentido, disso, de repente eu mesmo me omito, ficando muito reservada.... porque eu fico mais na minha sala, fico mais na minha, eu tenho a impressão que vão sentir falta do trabalho se eu não estiver aqui, de repente vão começar a valorizar mais. Por que acaba sendo um trabalho muito por trás, ...escondido. Às vezes falam isso comigo, que então vai fechar, vai parar o atendimento no sentido que tão me ameaçando se o posto parar, vai parar por culpa minha e eu vou ter que assumir essa responsabilidade.(Maira)

Franzoi (2003:35) mostra que em cada momento histórico se desenvolveu uma forma de inclusão à esfera do trabalho através de grupos ou espaços de pertencimento que garantiam o reconhecimento social do conhecimento e dos serviços a serem prestados por seus membros. Relacionando esse aspecto com a história da municipalização, percebe-se as alterações no reconhecimento social dos grupos administrativos no interior das unidades de saúde.

Mas o trabalho aqui mudou muito pois as pessoas começaram a ver... pois o grupo que estava era passageiro, advogados, os que puderam sair saíram da unidade e os que ficaram ficaram querendo ficar trabalhando e mudou muito depois que o município entrou pelo prontuário, pela importância do trabalho, enriqueceu porque ninguém sabia fazer ...só se fazia fichas. Melhorou devido à importância, a vida do paciente é aqui, esse prontuário tem que ser retirado de véspera, a pessoa chega e tem que encontrar aqui, existe toda uma rotina, mudou muito mesmo.(Márcia)

Ainda assim, para Márcia, o grupo da documentação médica espera maior reconhecimento do trabalho realizado. Ela, como chefe do setor, discute essa questão com os trabalhadores da área e diz que não dá para cobrar reconhecimento.

Nós temos que cobrar respeito profissional, agora na questão do reconhecimento eu falo olha vamos ver onde é que estamos errando ainda, vamos ver... não é só se acomodar aqui, achar que o serviço é bom e vai ficar assim...Nós somos um grupinho grande, somos 10, então a gente forma um grupo e então o que eles cobram muito é o reconhecimento, mas eu falo que tem que ser o contrário, se você tem o respeito, não precisa pedir reconhecimento que vem junto...É isso que eu tento falar. Eles falam puxa hoje eu fui elogiada eles sentem vontade de contar, mas eu falo ótimo mas vamos cuidar dos outros dias, hein? Mas isso eles sentem muito mesmo: a vontade de ter um elogio, sabe? (Márcia)

O depoimento de Márcia também sinaliza para a pressão constante, de si e dos outros, de que podemos nos dedicar mais ao trabalho. Aponta ainda para o papel da chefia de intermediar essas questões entre o grupo de trabalho e os demais profissionais da unidade.

Arthur se considera um bom profissional, mas acredita que é melhor nos trabalhos realizados como autônomo, fora da unidade de saúde:

Aqui dentro eu acho que sim, pelo setores que eu já passei, se me colocam é porque acham que eu tenho a condição de estar ali, né? Agora, isso engrandece? Engrandece, assim, você sabe que você faz um trabalho que é bom. Agora fora daqui eu me acho melhor, no que eu faço lá fora, bem melhor. Por que é um trabalho técnico, um trabalho de conhecimento de estudos, aqui é mais uma coisa braçal que é burocrática. Mas eu não vou jogar fora, com 22 anos de serviço, até por que depois as coisas não dão certo, e esse aqui é certo. Então a gente vai levando e auxiliando (Arthur).

O depoimento de Arthur aponta para a necessidade de novos modos de gestão do trabalho no espaço organizacional sugerindo a construção de alternativas que afetem o engajamento das pessoas nas transformações do trabalho. Esses novos modos devem aproximar-se do identificado por Schwartz (2004), para quem qualquer gestão só pode existir no confronto de gestões ampliando a esfera dos sujeitos que decidem, no cotidiano de trabalho, mesmo que, a princípio, de forma ocultada e não reconhecida. Dessa forma, as ações desenhadas como prioritárias pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde do Ministério da Saúde como o plano de carreiras e a proposta de educação permanente terão êxito quando dialogarem com as tensões percebidas nas situações de trabalho.

D. Neusa relaciona a questão do reconhecimento profissional à consideração pelo trabalho realizado que, no seu caso, ganhou nitidez quando adoeceu.

Eu senti na época que eu adoeci [...] e fiquei afastada dois meses sabe, fiquei internada, aí eu que pedi para voltar, eu estava sentindo falta do trabalho sabe, eu gosto do meu trabalho. Então eu pedi pra voltar, a médica disse, eu acho que você não deveria voltar, deveria dar continuidade, aí eu pedi pra chefia pra ver se eu poderia pegar um período menor.... Eu acho que foi reconhecido na minha ausência, eu senti sabe?
(Neusa)

No caso do Sr. Humberto a questão do reconhecimento profissional é associada ao momento em que completou 70 anos e deveria aposentar-se. Ele, que gostaria de continuar trabalhando, lembra que a direção do hospital, junto com a direção administrativa, solicitaram sua permanência na unidade, sinalizando para a importância de seu trabalho para a unidade.

Eles se reuniram e mandaram um ofício pra o César Maia, dizendo que eu era uma pessoa importante.... aí então o César Maia liberou uma chefia para eu ocupar...Eu não queria parar, queria continuar, aí eles viram, e também o meu passado por aqui foi um passado limpo, apesar de eu trabalhar sempre com finanças eu sempre fui correto. Lá por dentro eu fiquei..., eu senti que meu serviço estava sendo olhado por alguém. Não sabia quem, mas que estava sendo olhado, no sentido de que o próprio diretor gosta de mim. As vezes eu levo papéis pra ele assinar e então, enquanto ele está assinando ele está conversando comigo, ele já disse que pode ficar despreocupado comigo.(Sr. Humberto)

Os depoimentos confirmam o que Dubar e Tripier (1998) apontaram acerca do momento atual, de crise de identidades, quando até os próprios funcionários públicos e não apenas os trabalhadores flexíveis consideram que sua mobilização para o trabalho não é reconhecida e que seus direitos adquiridos estão ameaçados. Nas enquetes realizadas por esses autores nos anos 80 e 90, na França, esses trabalhadores se diziam bloqueados, sem esperanças de construção de uma carreira e sem reconhecimento por parte dos gestores.

Os trabalhadores administrativos sofrem de uma identidade sem reconhecimento. A expectativa dos trabalhadores mais antigos, voltada para uma maior progressão hierárquica, foi abalada pelo fato da chegada de trabalhadores mais jovens, diplomados e com um nível de escolaridade bastante superior. Estes possuem mais chance de sucesso profissional e não partilham da mesma cultura profissional.

A qualificação aparece, de forma crescente, como um valor estratégico e necessário para o trabalhador, que busca formas de se auto-valorizar no mercado e nas suas relações de trabalho. (Machado, 1996) Essa questão, ainda recente no Brasil, encontra-se mais conformada em países como França e Alemanha. Gorz (2004:94) chama atenção para o fato de a elevada taxa de desemprego das pessoas sem qualificação não se explicar pela ausência de atitudes profissionais, mas pelo fato de, nesses países, um terço das pessoas qualificadas ou muito qualificadas ocuparem, por falta de coisa melhor, empregos sem qualificação, afastando os que poderiam ocupá-los.

É possível verificar que o reconhecimento do valor do trabalho é construído a partir da apropriação de conhecimentos sistematizados, linguagens específicas, de novos métodos e práticas de trabalho. Esse reconhecimento, no entanto, nunca é imediato pois depende de múltiplos fatores que passam, segundo Machado (1996), pelas transformações internas ao mercado de trabalho, pelo grau de organização dos trabalhadores, seu poder de negociação e pelas situações concretas que conformam a consciência que tem de si.

CONCLUSÃO

As propostas de implantação de processos de gestão e qualificação do trabalho em saúde como a avaliação de desempenho, os mecanismos de incentivo à produtividade, a estruturação de planos de cargos, carreiras e salários e as propostas de educação permanente, voltadas para o desenvolvimento de trabalhadores, precisam estar acompanhadas de uma compreensão do que se passa entre trabalhador e trabalho nas organizações públicas de saúde. Considerou-se oportuno refletir sobre essa temática, especialmente considerando-se que pouco se estuda os pequenos funcionários, os corpos intermediários. Segundo Dubar e Tripier (1998:160), é difícil encontrar na literatura sociológica as sínteses e mesmo trabalhos mais monográficos sobre as pequenas categorias da função pública.

Conhecer como os trabalhadores percebem seu trabalho, compreender as noções de qualificação, trabalho e gestão buscando relacioná-las com a construção das formas de identidade profissional, moveram o trabalho de campo realizado nesta investigação. Foi possível escutar os trabalhadores falando de seus trabalhos, acreditando-se que a realização de entrevistas compreensivas no campo profissional está relacionada ao conhecimento do trabalho a ser estudado. As conversas sobre o trabalho são repletas de significados, de siglas, de termos técnicos, de nomes de pessoas, instituições. O conhecimento prévio permite a compreensão do que está sendo dito e facilita a interpretação posterior. Para poder colocar questões, solicitar explicitações é necessário que o pesquisador conheça o meio profissional que estuda. É por isso que através da imersão no espaço organizacional se torna possível obter conversas significativas dos mundos do trabalho, com suas tensões e alegrias.

Concordando com Brito e Athayde (2003), as conversas com os trabalhadores propiciam um questionamento do nosso patrimônio conceitual, exigem o exercício de uma humildade epistemológica que deve mobilizar novas investigações articuladas à criação de alternativas e proposições práticas.

Foi possível constatar que as transformações do trabalho sinalizam para uma revisão dos valores relativos ao trabalho. Não cabe falar do fim do trabalho, mas é necessário relativizar a associação entre trabalho e emprego, este deve ser entendido, cada vez mais, como uma dimensão do trabalho assim como a formação profissional deve ser compreendida como uma dimensão da qualificação.

Neste estudo constatou-se que, no caso dos trabalhadores administrativos inseridos nas organizações públicas de saúde, a construção de uma forma de identidade mais estável relaciona-se com a possibilidade de um percurso profissional estável, ou seja, os trabalhadores que conseguem traçar sua história de trabalho sobre determinada atividade sentem-se sujeitos, com capacidade de construir, ao longo da vida, relações de reconhecimento. Esse processo deve ser compreendido como aprendizagem permanente de expressão de si nas relações com os outros, nos diferentes espaços da vida, que incluem os lugares de formação e de trabalho.

O estudo desse grupo profissional permitiu confirmar que as individualidades se distinguem entre si, mas não são a-situadas, orientando-se pelo processo mais amplo e contraditório da construção social das relações com o trabalho (Machado (1996)). Aliás, quando se fala desses trabalhadores, o próprio termo grupo profissional deve ser utilizado com cautela. Talvez esse termo só possa ser usado, de forma coerente, quando se discute o trabalho realizado pelos trabalhadores da documentação médica, que buscam construir sua profissionalidade sobre questões relacionadas à área. No caso dos demais trabalhadores a questão da qualificação associava-se a aspectos mais gerais da atividade administrativa, como a informática.

Dar coerência às trajetórias subjetivas, aos mundos do trabalho e as concepções de saber profissional impulsiona a lógica relacionada ao sentido dado ao trabalho, a antecipação do percurso profissional e suas crenças dos saberes úteis. São essas lógicas que são chamadas lógicas de identidade no campo profissional, e que também constituem a dinâmica profissional, quer dizer, os percursos típicos de emprego-qualificação ligados às crenças subjetivas sobre o trabalho.

As relações entre a organização e a profissão são essenciais tanto no que se refere ao trabalho como à carreira. O estudo dessas relações se torna um objeto específico da sociologia, que começa a acumular produções importantes e convergentes. Essa questão encontra-se, então, no centro dos debates sobre o futuro do trabalho que agita a sociedade atual (Dubar e Tripier, 2001).

Confirmando o apontado por Dubar e Tripier (2001) este estudo indica que cabe insistir sobre as trajetórias subjetivas expressas nas entrevistas, quer dizer, o sentido de percurso ocupacional constitui uma dimensão chave para a compreensão das lógicas de ação e também da diferenciação das formas de identidade. Assim, as diferentes formas de trajetórias valorizadas pelos trabalhadores associam-se às tentativas de construção de suas formas de identidade.

No entanto, a situação de trabalho, considerada apenas no sentido objetivo, não seria suficiente para compreender a construção das formas de identidade. A identidade não é somente construída para os outros, sendo também, permanentemente, reconstruída para o próprio indivíduo ao longo de toda a vida. Esse entendimento permite compreender os percursos ocupacionais e formativos dos trabalhadores administrativos pelos setores que compõem a área, diferentes unidades de saúde e profissões.

Assim como outras pesquisas sociológicas (Dubar e Tripier (1998), Franzoi (2003) constatou-se, neste estudo, uma grande diversificação de formas de emprego, de percursos profissionais e de dinâmicas de identidade. Existem diversas formas de modalidades de identidades no trabalho como existem múltiplos modelos profissionais diferentes. O problema é saber se e como poderão adquirir reconhecimento social, a partir de uma legitimidade reduzida que advém, principalmente, da percepção do que até então permite a produção da sociedade (Touraine apud Gorz (2004)). Mesmo que não consigam relacionar a formação profissional com a ocupação exercida, os trabalhadores seguem buscando profissionalizar-se num esforço de alcançar reconhecimento e identidade.

Assim como nos estudos realizados por Dubar e Tripier (2001), foi possível distinguir quatro dessas formas de identidade: alguns trabalhadores multiplicam suas formas de trajetória, expressando uma expansão contínua depois que ingressam na vida ativa; outros trabalhadores insistem no fato de que nunca mudaram de unidade de saúde ou setor de atuação; alguns se dizem bloqueados em sua esperança de crescimento profissional e em sua qualificação e outros, enfim, confidenciam como um segredo, que possuem um projeto pessoal externo à organização.

As falas diferenciadas sobre o trabalho envolvem algumas palavras-chave: trabalho-ganha pão, trabalho-responsabilidade, trabalho-serviço, trabalho-apoio. No entanto, uma afirmação central emerge: eles trabalham antes de tudo por um salário que eles julgam insuficiente e que esperam que aumente.

As conversas sobre a formação profissional, sobre o saber profissional foram significantes. Ainda que alguns questionem a possibilidade de seguir estudando ‘estudar para que’?, ‘Não traz nada’, a maior parte dos trabalhadores segue buscando uma qualificação profissional que embora não possa ser utilizada na situação atual de trabalho aparece como importante na conformação de suas identidades profissionais. Outros pensam nas mudanças em curso e na possibilidade de assumir responsabilidades e de cooperar com uma expectativa vaga de crescer na organização. Mais do que a atividade de trabalho desenvolvida, a concepção de cada um sobre a qualificação profissional, os saberes profissionais, os modos de aquisição do aprendizado, sua utilidade, constitui um dos eixos das definições de si mesmo.

No caso dos trabalhadores administrativos não se pode nem falar de reinvenção do trabalho. Para recriá-lo é preciso, antes, inventá-lo, dizer que ele existe e assim buscar modos de religar trabalhador-trabalho. Essa religação não se concretiza, apenas, com as condições expressas por Gorz (2004), que passam pela possibilidade de auto-organização do trabalho; por um trabalho vivido como satisfatório, que desenvolva competências que possam ser mobilizadas de modo autônomo no tempo livre; e pela objetivação do trabalho em um produto reconhecível pelos trabalhadores como fruto de sua própria atividade. É necessário construir outras condições relacionadas às possibilidades de carreira e de desenvolvimento

profissional para esses trabalhadores. As macropolíticas da gestão do trabalho devem se aliar as micropolíticas do trabalho, buscando aderência com as propostas de qualificação profissional.

O estudo destaca que cabe a gestão do trabalho no sistema único de saúde reconhecer e acolher essa tensão entre ocupação e formação e elaborar alternativas para o enfrentamento dessas situações. Tais alternativas devem ser múltiplas, num entendimento ampliado acerca da gestão, atravessando suas dimensões específicas como plano de carreiras, produtividade, desempenho, organização do trabalho e qualificação.

Este estudo, assim como outras tentativas recentes de síntese relacionadas à temática do trabalho, das organizações produtivas ou das formas de atividade humana, acentuam as incertezas das sociedades industriais. Nesse sentido, Dubar e Tripier (1998) não acreditam num reposicionamento de novas teorias em cima de antigas. Apontam a sociologia como uma disciplina compreensiva, sujeita a permanentes conflitos e incessantes confrontações de pontos de vista. Os pesquisadores das profissões, do trabalho ou das organizações devem ser convocados a articular diferentes paradigmas, combinar conceitos, métodos e técnicas de diferentes tradições teóricas e de disciplinas próximas.

Esses autores constataram uma diversidade de formas de organização, crenças e justificativas em relação às atividades de trabalho no espaço e no tempo. Não existe um modelo universal, um *the best way* de organização do trabalho profissional, não existe definição científica do que seja grupo profissional. Essa diversidade justifica o pluralismo da teoria sociológica que se traduz nas pesquisas empíricas onde a heterogeneidade metodológica é patente. Os pesquisadores não se colocam as mesmas questões, não investigam o mesmo objeto da mesma forma. Concordando com Dubar e Tripier (1998) este estudo aponta para a necessidade de maiores aproximações sociológicas aos grupos profissionais. Tais aproximações levam em conta a dinâmica social das formas profissionais, diversificando as abordagens anteriores. Colocam no centro de suas análises as questões dos saberes e das práticas e sua legitimidade simbólica.

Levar em conta os traços de subjetividade parece necessário para a compreensão dos processos coletivos, buscando-se, ainda, romper com a tentativa de exclusão de alguns grupos do campo das profissões e mostrar que os problemas do trabalho e do sentido da vida profissional concernem a todo mundo. Espera-se, dessa forma, contribuir com a dinâmica de um campo de pesquisa que parece estratégico e em plena expansão.

Este estudo confirma a pertinência de se conjugar formação-pesquisa-intervenção, conforme já identificado por Brito e Athayde (2003). Os trabalhadores chamam atenção para a ausência de acompanhamento mais sistemático sobre as condições de trabalho, as experiências com o trabalho devem ser consideradas na construção de alternativas de gestão do trabalho. Busca-se, dessa forma, uma experimentação que possibilita refletir sobre as possibilidades de articular pesquisa à educação de trabalhadores, entendendo-se que a relação pesquisa-intervenção não precisam, necessariamente, ocorrer em tempos diferentes. Essa seria uma alternativa coerente com a compreensão ampliada dos termos gestão e qualificação do trabalho.

Ficou reforçada a necessidade de construção de alternativas de qualificação do trabalho realizado por esses trabalhadores a partir da elaboração de projetos de trabalho e/ou propostas de investigação que possam ser construídas pelos próprios trabalhadores administrativos. Este estudo pretende contribuir com a construção da idéia dos trabalhadores como *trabalhadores-observadores* do cotidiano nas organizações de saúde. Dessa forma, o pessoal administrativo, atento às temáticas, necessidades e problemas relativos à gestão/qualificação do trabalho nas organizações de saúde, poderia ser ator de propostas para a área e, de maneira associada aos pesquisadores das estações de trabalho que integram, por exemplo, a Rede Observatório de Recursos Humanos em Saúde, dar início, à construção de eixos organizadores da área Gestão/administração dos Pólos de Educação Permanente em Saúde⁵⁵, criando nos espaços de trabalho a noção de comunidade

⁵⁵ A Educação Permanente em Saúde está sendo considerada como a estratégia fundamental de recomposição das práticas de formação, atenção e gestão pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da educação em Saúde do Ministério da Saúde. Os Pólos de Educação Permanente em Saúde surgem como espaços de articulação entre instituições formadoras, gestores do SUS e instâncias do controle social no intuito de configurar-se como lócus para identificação de necessidades e construção de estratégias no campo do desenvolvimento dos profissionais de saúde.

profissional ampliada⁵⁶, na perspectiva de construir a capacidade de desenvolver dispositivos para a mudança nas práticas de gestão/administração em saúde.

Um dos desafios apontados pela equipe da Secretaria da Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (SEGETES) em Oficina de Trabalho sobre a Educação permanente, seria inserir os “núcleos duros”, ou seja, as organizações de saúde – Hospitais, Postos e Centros de Saúde - nos projetos de mudança das práticas profissionais. Outra iniciativa apontada volta-se para a necessidade de qualificar trabalhadores para atuar como apoio à Gestão do Trabalho em Saúde, lidando com questões relacionadas à negociação, vínculos profissionais e relações de trabalho.

Pelas entrevistas realizadas não foi possível associar o nível de escolaridade com o aumento nas exigências das atividades desempenhadas pelos trabalhadores que continuaram na área administrativa. Cabe pensar em rearranjos das propostas de trabalho colocadas para esses trabalhadores, tornando-se necessário repensar os perfis profissionais voltados para os trabalhadores administrativos, que possibilitem um itinerário profissional mais harmônico com as qualificações observadas.

Alguns aspectos evidenciados no trabalho de campo, como o fato de os trabalhadores percorrerem as diversas subáreas administrativas, muitos exercerem função de chefia e o alto nível de escolaridade orientaram os desdobramentos do estudo. Esses aspectos, associados aos movimentos mais amplos da área de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde, foram ganhando centralidade neste estudo, na medida em que apontam para os paradoxos entre teoria e prática e permitem refletir sobre alternativas de transformação da organização do trabalho administrativo nas unidades municipais de saúde.

Este estudo aponta para a importância de se refletir sobre possibilidades de certificação profissional para esse conjunto de trabalhadores, aproveitando o momento em que se

⁵⁶ A idéia de Comunidade Profissional Ampliada deriva da noção desenvolvida por Yves Schwartz (2000). É, segundo esse autor, uma tentativa de repensar o regime de produção de conhecimento sobre o trabalho de forma alternativa à tradicional alternância entre períodos educativos na escola e de trabalho nas organizações. Esse autor valoriza que o conhecimento sobre o trabalho deve se dar a partir do conhecimento dos próprios trabalhadores.

discute o reconhecimento da experiência prática dos trabalhadores brasileiros⁵⁷. As discussões atuais acerca do assunto servem para estabelecer os princípios para a criação de um sistema nacional de certificação profissional. A proposta busca oferecer, aos trabalhadores que aprenderam sua profissão na prática, a oportunidade de terem sua experiência reconhecida pelo mundo do trabalho, levando em consideração que parte dos conhecimentos essenciais ao trabalho está fora da escola.

Mesmo considerando que, nas últimas semanas, a crise na situação da saúde pública no Município do Rio de Janeiro tenha recebido destaque nos meios de comunicação, afetando a relação entre trabalhador e trabalho nas unidades municipais, cabe enfatizar que este estudo não tratou de um momento de crise. O estudo da trajetória ocupacional dos trabalhadores administrativos na saúde permitiu perceber a fragilidade crônica da relação entre esses trabalhadores e seu trabalho realizado nas organizações públicas de saúde.

Esta não é uma situação que parece restrita ao Município do Rio de Janeiro. Em conversas com a responsável pela área de Recursos Humanos da Secretaria de Saúde desse estado, foi possível perceber que a superqualificação dos trabalhadores da área administrativa também é uma questão a ser enfrentada pela gestão.

Cabe verificar se tal desencontro entre formação e ocupação também vem se dando para as demais categorias de nível médio da saúde. Isso é particularmente importante para os que pesquisam e atuam com a formulação de propostas de qualificação profissional para esses trabalhadores como a Escola Politécnica e as demais integrantes da RET-SUS. Assim se alcançaria maior clareza quando se fala de trabalhadores de nível médio inseridos no SUS. Uma forma exploratória de checar essa questão pode ser através de uma análise dos bancos de dados de servidores públicos e através do Banco de Competências utilizado pela SMS RJ.

⁵⁷ Esta é a proposta que representantes dos ministérios da Educação, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, da Saúde, do Trabalho e Emprego e do Turismo debateram durante o Seminário de Certificação Profissional, realizado, dias 9 e 10 de setembro de 2004, em Brasília.

Referências Bibliográficas

ABRASCO. Gestão do trabalho: regulação x precarização – o fenômeno da terceirização no setor público de saúde. Oficina de trabalho, Brasília 2003 (mimeo).

ABBOTT, A. The System of Professions: An Essay on the Division of Expert labor. Chicago. The Chicago Press, 1988.

ACKTOUF, O A Administração entre a Tradição e a Renovação. São Paulo, Atlas, 1996.

ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo. Boitempo editorial, 2000. 258 p.

BAETHGE, M. Novas Tecnologias, Perspectivas Profissionais e Autocompreensão Cultural: desafios à formação. *Educação & Sociedade*, 10(34), 7-26.

BAUMAN, Z. O Mal-estar da pós-modernidade. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Ed., 1998.

BAUMAN, Z. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Ed., 2001.

BOFF, L. *Saber Cuidar Ética do Humano – compaixão pela terra*. Rio de Janeiro. Vozes, 2000. 199 p.

BOUCHARD, S. Simple Símbolo: Eficácia prática dos sistemas Simbólicos da organização. In: CHANLAT, J.F., *O Indivíduo na Organização Dimensões Esquecidas*. São Paulo. Atlas, Volume III. 1996. 300 p.

BOURDIEU, P. Razões Práticas: sobre a teoria da ação. 5ed. Campinas, SP: Papirus Editora, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos para o SUS. Cadernos RH SUS, Brasília, 1993.60p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH-SUS. Brasília: Apresentação da Quarta versão – fevereiro, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde. *Informação: políticas de Educação e Desenvolvimento para o SUS: Caminhos para a Educação Permanente em Saúde*. Brasília, 2003.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Estruturação da área de recursos humanos nas Secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal. Brasília, CONASS, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde. *Gestão do Trabalho e da Regulação profissional em Saúde: agenda positiva*. Brasília, Ministério da Saúde, 2004. 48p.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSus. Política Nacional de Humanização. Editora do Ministério da Saúde. Brasília, fevereiro de 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Desenvolvimento do sistema Único de Saúde no Brasil: avanços, desafios e reafirmação de princípios e diretrizes. Brasília, agosto de 2002.

BRAVERMAN, H. Trabalho e Capital Monopolista. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987

BRITO, P. Desafios y Problemas de la gestión de recursos humanos de salud em las reformas sectoriales. Trabalho apresentado no *Congresso Latino-americano de Sociologia Del Trabajo*. Buenos Aires, maio de 2000.

BRITO, P. Presentación In: *El mundo del trabajo en el ámbito de la salud– Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Ano 8, número 15, 2002. Buenos Aires.

BRITO, J e ATHAYDE, M. Trabalho, Educação e Saúde: o ponto de vista enigmático da atividade. In: trabalho, Educação e Saúde Vol 1, n.2 Rio de Janeiro, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, setembro de 2003.

CAMPELLO, A.M. Dialética quantidade-qualidade e reforma da educação profissional: do ensino técnico integrado para a educação profissional de nível técnico, transformações e embates na Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. Projeto de Pesquisa, EPSJV/FIOCRUZ, 2003.

CAMPOS, A. M. Contribuição para o resgate da relevância do conhecimento para a área de administração. *Physis. Revista de Saúde Coletiva*, v. 7, n 2, p. 105-127, 1997.

CAMPOS, G.W.S. *Um Método para Análise e Co-gestão de Coletivos*. São Paulo, Hucitec 2000.

CAMPOS, G. W. S. *Saúde Paidéia*. São Paulo: Hucitec, 2003.

CANGUILHEM, G. O Normal e o patológico. 3ed. Revisada e aumentada. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990.

CARVALHO, R.Q. Capacitação Tecnológica, Revalorização do Trabalho e Educação. IN: Novas Tecnologias, Trabalho e Educação: um debate multidisciplinar. Ferretti, C. (org) Vozes Petrópolis, 1994 2 ed

CASTEL, R. *As Metamorfoses da Questão Social – Uma Crônica do Salário*. Petrópolis, RJ, Vozes, 1998.

CASTRO, N. Qualificação, qualidades e classificações. In: Educação & Sociedade, Campinas, Ano 4, n. 45 pp. , agosto, 1993.

CASTRO, N. Organização do Trabalho, Qualificação e Controle na Indústria Moderna. In: Coletânea CBE, 2ed., Campinas, Papirus, PP.69-83,1994.

CASTRO, N; LEITE, M. A Sociologia do Trabalho Industrial no Brasil- desafios e interpretações. BIB, Rio de Janeiro, n.37 1 semestre 1994 pp39-59.

CHANLAT, J.F (COORD). O Indivíduo na Organização: dimensões esquecidas São Paulo:Atlas, 1996.

COHN, A. Trabalhar no Serviço Público de Saúde: os agentes de saúde e a relação instituição/clientela. *Cadernos CEDEC*, n.25, São Paulo. 1992.

COSTA, I. Poder/Saber e subjetividade na construção do sentido do Teletrabalho. Tese apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública/FGV para obtenção de grau de doutor. Rio de Janeiro, 2004.

CHRISTÓFARO, M.A.C. A Formação do Trabalhador da Área da Saúde. Divulgação para Debate n.14 agosto 1996.

DAVINI, M. C. Practicas Laborales en Los Servicios de salud: las condiciones del aprendizaje IN: Educacion Permanente de Personal de Salud – Serie Desarrollo Recursos Humanos n. 100 Organización panamericana de La Salud – Washington, D.C.20037 E.U.A. Jorge Hadad Q et alli (orgs) 1994.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola Dejouriana `a analise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Uma Nova Visão do sofrimento Humano nas Organizações. In CHANLAT, J, F. (org) *O Indivíduo na Organizaçã: Dimensões Esquecidas* Volume I. São Paulo. Atlas, 1996. 205 p.

DEJOURS, C. A Banalização da injustiça social Rio de janeiro: editora Fundação Getúlio Vargas, 1999. 160p

DELUIZ, N. *Formação do Trabalhador: produtividade e cidadania*. Rio de Janeiro. Shape Editora, 1995. 212 p.

DUBAR, C. El Trabajo y las Identidades Profesionales y Personales. In: *Trayectorias Ocupacionales y Mercado de Trabajo – Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Ano 7, número 13, 2001. Buenos Aires.

DUBAR, C.& TRIPIER, P. *Sociologie des Professions*. Armand Colin, Paris, 1998. 252p.

DUPUIS, J. P. Antropologia, Cultura e Organização: proposta de um modelo construtivista. In: CHANLAT, J. F. *O Indivíduo na Organização Dimensões Esquecidas*. São Paulo. Atlas, Volume III .1996. 300 p.

DURKHEIM, E. Lições de Sociologia: a Moral, o Direito e o Estado. São Paulo: EDUSP, 1983.

ENRIQUEZ, E. Prefácio. In: DAVEL, E.; VASCONCELOS, J. (orgs.). *Recursos humanos e subjetividade*. Petrópolis: Vozes, 1996. 270 p.

FARTES, V. L. B. Trajetórias Educacionais e Profissionais de Trabalhadores na Indústria Petroquímica Brasileira: Um Processo Multidimensional de Aquisição de Qualificação. In: *Trayectorias Ocupacionales y Mercado de Trabajo – Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Ano 7, número 13, 2001. Buenos Aires.

FERRETTI, C. Prefácio IN: DELUIZ, N. *Formação do Trabalhador: produtividade e cidadania*. Rio de Janeiro. Shape Editora, 1995. 212 p.

FERRETTI, C. et alli, (orgs) Tecnologias, Trabalho e Educação. Um Debate Multidisciplinar. Petrópolis, Vozes, pp.93-123, 1994.

FIGUEIREDO, M et alli (orgs) Labirintos do Trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004

FRANZOI, N. L. Da Profissão como profissão de fé ao “mercado em constante mutação”: trajetórias e profissionalização dos alunos do Plano Estadual de Qualificação do Rio Grande do Sul (PEQ-RS). Tese de Doutorado apresentada à Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas. São Paulo, 2003.

FREIDSON, E. La Profesion Médica: un estudio de la sociología del conocimiento aplicado. Barcelona:Ediciones Península, 1978.

FRIDMAN, L. C. *Vertigens do conhecimento – Configurações Institucionais Contemporâneas*. Rio de Janeiro, Relume Dumará, 2000.

FROMM, E. Conceito Marxista do Homem. 3ed.Zahar Editores, 1964.

GALVÃO, E. A profissionalização dos trabalhadores de Nível Médio que atuam nos serviços de saúde. Relatório Final - Oficina de Trabalho. Rio de Janeiro, julho 1994 (mimeo)

GEERTZ, C. *Nova Luz sobre a Antropologia*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Ed., 2001.

GIRARDI, S.; CARVALHO, C. Configurações do Mercado de Trabalho dos Assalariados em Saúde no Brasil. In: Revista Formação, n.6, Brasília: Ministério da Saúde/PROFAE, set, 2002.

GOODE, W. "The Theoretical Limits of Professionalization". In: Etzioni, A. The semi-professions and their organization. London: The Free Press, 1969. pp 266-313.

GORZ, A. Adeus ao Proletariado: para além do socialismo. Rio de Janeiro: Forense, 1982.

GORZ, A. Misérias do presente, riqueza do possível. São Paulo: Annablume, 2004. 162p

HARVEY, D. *Condição Pós-Moderna*. 6ed., São Paulo, Loyola, 1996.

HERNÁNDEZ, F. Los Projectos de Trabajo: mapa para navegantes en mares de incertidumbre. Cuadernos de Pedagogía N. 310 Febrero de 2002, pp78-82 Espanha.

HOLMER-NADESAN, M. Organizational identity and space of action. *Organization Studies*, Vol. 17, N.1, 1996.

HONNETH, A. Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais. Trad.: Luiz Repa. - São Paulo: Editora 34, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Estatísticas da Saúde. Assistência Médica Sanitária*. Rio de Janeiro, IBGE, 1978.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Estatísticas da Saúde: Assistência Médica Sanitária*. Rio de Janeiro. IBGE. 1984, v.9, 66 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Estatísticas da Saúde: Assistência Médica Sanitária*. Rio de Janeiro. IBGE. 1987, v.12, 68 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Estatísticas da Saúde: Assistência Médica Sanitária*. Rio de Janeiro. IBGE. 1992, v.17, 155 p.

- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Estatísticas da Saúde: Assistência Médica Sanitária. Rio de Janeiro. IBGE: 1999. 106 p.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Estatísticas da Saúde: Assistência Médica Sanitária 2002. Rio de Janeiro. IBGE: 2002. 47p
- KNIGHTS, D. e WILLMOTT, H. Power and subjectivity at work:from degradation to subjugation in social relations. *Sociology*, vol.23, n.4, 1989.
- LARSON, M. S. *The Rise of Professionalism: a sociological analysis*. Los Angeles: University of California Press, 1977.
- LEITE, M; SILVA, R. A Sociologia do Trabalho frente à reestruturação Produtiva: uma discussão teórica. *BIB*, Rio de Janeiro, n.42 2 semestre de 1996 pp41-57.
- LIMA, J. C. F. *et. al.* Análise da Oferta da educação profissional de nível técnico em enfermagem no Brasil. Relatório Final. Brasília: MS/PROFAE/SAMETS, agosto de 2002.
- LIMA, J. C. F. *et. al.* *Trabalhadores Técnicos em Saúde: Formação Profissional e Mercado de Trabalho*. Ministério da Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Escola politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. Observatório dos Técnicos em Saúde. Relatório Final, Rio de Janeiro, 2003.
- MACHADO, L. Qualificação do Trabalho e Relações Sociais. In: *Gestão do Trabalho e Formação do Trabalhador*. Belo Horizonte, MCM, 1996.
- MACHADO, M.H. *Sociologia das Profissões: uma contribuição ao debate teórico*. Rio de Janeiro: ENSP/FIOCRUZ. (mimeo)
- MARTINS.M. I. C. *A Transição Tecnológica na Área da Saúde: desafios para a gestão de recursos humanos*. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) Instituto de Medicina Social da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2002. 176p.
- MATURANA, R. H. *A Ontologia da Realidade*. MAGRO C., GRACIANO M., e VAZ N. (orgs), Belo Horizonte, Editora UFMG, 1999. 347p.

MEDICI, AC. A força de trabalho em saúde no Brasil dos anos 70: percalços e tendências. In: MEDICI, André Cezar (org). Textos de apoio. Planejamento I. Recursos humanos em saúde. Rio de Janeiro:PEC/ENSP-ABRASCO, 1987, p. 39-50.

MÉDICI, A .C.;MACHADO, M.H.; NOGUEIRA,R.P.; GIRARDI, S.N. O mercado de trabalho em saúde no Brasil:estrutura e conjuntura. RJ, FIOCRUZ/ENSP, 1992.

MENDES GONÇALVES, R.B. *A Investigação sobre Recursos Humanos em saúde*.Brasil. Ministério da Saúde. Coordenação Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos para o SUS. Relatório de seminário. Brasília, 1993.

MENDES GONÇALVES, R.B. Tecnologia e organização social das práticas de saúde. São Paulo: Hucitec/Abrasco, 1994.

MERTENS, L. Sistemas de Competência laboral: surgimiento y modelos. México, Cinterfor/OIT, 1996.

MERHY, E.E. Em Busca da Qualidade nos Serviços de Saúde: os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo tecno-assistencial em defesa da vida (ou como aproveitar os ruídos do cotidiano dos serviços de saúde e colegiadamente reorganizar o processo de trabalho na busca da qualidade das ações de saúde. In: *Inventando a Mudança na Saúde* (Cecílio, L.C.O, org) São Paulo. HUCITEC. 1994

MERHY, E. E. *Saúde: a cartografia do trabalho vivo*. São Paulo: Hucitec, 2002.

MERTENS, L. Sistemas de Compet~encia Laboral: surgimiento y Modelos. México, Cinterfor/OIT, 1996.

MINAYO, M.C.S. O Desafio do Conhecimento. Pesquisa Qualitativa em Saúde. 3ed. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1994. 269 p.

MOORE, W. *The Professions: Roles and Rules*. New York: Russel Sage Foundation, 1970.

MUNIZ, H.; VIDAL, M.S.;VIEIRA, S. Os Ingredientes da competência na gestão da assistência em uma enfermagem hospitalar. In: *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*.FIGUEIREDO,M. et all (orgs) Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2004.

NOGUEIRA, R. P. *Perspectivas da qualidade em saúde*. Rio de Janeiro. Qualitymark, 1994. 151 p.

NOGUEIRA, R. P. & SANTANA, J. P. *Gestão de Recursos Humanos e Reformas do Setor Público: Pressupostos de uma Nova Abordagem*. Documento elaborado sob encomenda do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos da Organização Pan-Americana da Saúde para o Workshop on Global Health Workforce Strategy. Dezembro de 2000.

OFFE, C. *Capitalismo Desorganizado*. São Paulo. Brasiliense, 1994. 322 p.

ONOCKO CAMPOS, R. A Gestão: espaço de intervenção, análise e especificidades técnicas. In: *Saúde Paidéia* CAMPOS, G. W. S. (org) São Paulo: Hucitec, 2003.

ORTEGA, F. *Para uma Política da Amizade* Arendt, Derrida, Foucault. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000.

PAIM, J.S. *Recursos Humanos em Saúde no Brasil: problemas crônicos e desafios agudos*. São Paulo. Faculdade de Saúde Pública/USP, 1994. 80p.

PAIVA, V. Novos Padrões Econômicos e Demanda de qualificação e Competências (pp139-152). In: *Reestructuración y Trabajo en la Producción Agroalimentaria - Revista latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Año 6, Número 12, 2000. Buenos Aires.

PEDUZZI, M & SCHRAIBER, L. B. A pesquisa na área de recursos humanos em saúde, no Brasil. Texto apresentado no *Workshop: Mapeamento de Projetos de Pesquisa e Intervenção sobre Recursos Humanos em saúde, no âmbito nacional*. São Paulo, maio 2000. (mimeo)

- PIERANTONI, C. R. Reformas da saúde e Recursos Humanos: velhos problemas x novos desafios. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva) - Instituto de Medicina Social da UERJ, 2000. 228 p.
- PIRES, D. Reestruturação Produtiva e Trabalho em Saúde no Brasil. São Paulo: Annablume, 1998.
- RAMOS, M.N. A Pedagogia das Competências: autonomia ou adaptação? São Paulo: Cortez, 2001.
- RISEK, C. S. Interrogações a um campo teórico em crise. Tempo Social; Revista. Sociol. USP, São Paulo 6 (1-2): 147-179, 1994.
- ROVERE. M. Gestion estratégica de educación permanente em salud. In Haddad, Q.J. et al. Educación permanente de personal de salud. Washington:OPS, 1994
- SAINSALEU, R. A identidade no trabalho ontem e hoje. Contemporaneidade e Educação, Rio de Janeiro, ano 7, n.9, p. 56-73 1 sem. 2001.
- SCHRAIBER, L.B; PEDUZZI, M. Tendências e possibilidades da investigação de recursos humanos em saúde no Brasil. São Paulo, 1992. (mimeo)
- SCHWARTZ, Y. Travail et Usage de Soi. Je: sur l'individualité. Paris: Messidor/Ed. Sociales, 1987. p.181-207.
- SCHWARTZ, Y. A Comunidade Científica Ampliada e o Regime de Produção de Saberes. Trabalho & Educação, Belo Horizonte, n.7, jul/dez p.39-46, 2000.
- SCHWARTZ, Y. Trabalho e Gestão: níveis, critérios, instâncias in: *Labirintos do Trabalho. Interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Figueiredo et al (orgs) Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- SENNET, R. A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro. Record, 1999, 204 p.
- SIEVERS, B. Além do Sucedâneo da Motivação. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, 30 (1) 5-16, jan./mar., 1990.

SENNET, R. *A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro. Record, 1999, 204 p.

SOUZA, M. et al *Processo Educativo nos Serviços de Saúde*. Série Desenvolvimento de Recursos Humanos n01 OPAS Brasília, 1991.

STARR, P. *The Social Transformation os American Medicine*. New York: basic books, Inc, Publishers, 1982.

TARTUCE, G.L.P. *O que há de novo no debate da “qualificação do trabalho”? Reflexões sobre o conceito com base nas obras de Georges Friedmann e Pierre Naville*. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo, 2002. 221p.

TELLES, A. *Trabalhando como Loucos: em busca de novas formas de organização do trabalho a partir de um estudo da Cooperativa da Praia Vermelha*. Tese (Doutorado em engenharia da produção) COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, 2002.

TOURAINE, A. *Crítica da Modernidade*. 6ed., Petrópolis, Vozes, 1999.

VALLE, R. *O Modelo de Competências e as Segmentações Sociais*. Oficina de trabalho estudos Conceituais e Metodológicos para a implantação do projeto Centros Públicos de educação profissional, UNESCO/MTE/UFMG. Belo Horizonte, 1999.

VIEIRA, M. *Infectologistas e Aids: novas dimensões da prática*. Dissertação de Mestrado . ENSP/FIOCRUZ Riode Janeiro, 1996.

VIEIRA, M. et al. *As Ocupações Técnicas nos Estabelecimentos de Saúde: um estudo a partir dos dados da Pesquisa AMS/IBGE*. Relatório Final. Brasília: MS/PROFAE/SAMETS, março, 2003.

WILENSKY, H.L. *The Professionalization of Everyone*. In Grusky, Oscar and Miller. *The Sociology or Organization: basic studies*. New York: The Free Press, 1970.

WILLMOTT, H. strength is ignorance; slavery is freedom: managing culture in modern organizations. *Journal of management Studies*, vol.30, no.4, 1993.

ZARIFIAN, P. *Objetivo Competência: Por uma Nova Lógica*. São Paulo, Editora Atlas, 2001.

ZARIFIAN, P. *À Quoi Sert le travail? La Dispute/Snédit*, Paris, 2003.

ANEXO 1

Síntese dos Trabalhadores entrevistados

Segue uma breve apresentação dos entrevistados e a identificação dos pontos que sintetizam cada relato.

D. Neuza - tem cerca de 60 anos e é servidora federal há 28. É técnica em contabilidade e entrou para o setor saúde acreditando que poderia usar os conhecimentos adquiridos na sua formação técnica. Motivada pela questão da “segurança” fez o concurso publico em 1975, período que recorda como muito bom de trabalho, especialmente em termos salariais. Atuou como secretaria a maior parte do tempo. Gostaria de ter feito psicologia. Atualmente quer se aposentar.

Vitor - tem 30 anos e há três anos prestou concurso para o Município do Rio, indo trabalhar num hospital da zona sul da cidade. O concurso foi realizado pela Secretaria de Administração do município e quando se apresentou já estava definida a unidade de lotação. Fez direito e já advogava quando ingressou na saúde como agente administrativo. E chefe da área de material. Continua advogando como autônomo. Sua grande expectativa é de que o Hospital vire uma unidade orçamentária, fato que acredita vai possibilitar maior realização profissional, inclusive aumentando a possibilidade de utilizar a bagagem de sua formação profissional.

Sr. Humberto – agente administrativo, servidor federal há 25 anos, “agora emprestado ao município”, tendo passado no “último concurso que houve para federal”. Na época do concurso estava com 50 anos e havia trabalhado durante 33 anos como bancário. Viu o concurso como uma última oportunidade de seguir sua vida profissional. Atualmente é aposentado por conta da idade, mas assumiu uma chefia e segue trabalhando no hospital. Possui a educação de nível médio e, em função de sua experiência como bancário, desde que ingressou no setor saúde atuou na área de orçamento, sempre na mesma unidade.

Arthur - é agente administrativo, servidor federal há 22 anos. Estava ingressando na universidade quando foi contratado pelo setor público e posteriormente efetivado. É administrador de empresas e trabalhou quase que todos esses anos numa maternidade, onde passou por todos os setores administrativos. Considera que o trabalho era mais interessante, pois as unidades tinham orçamento próprio. Acredita utilizar pouco o conhecimento adquirido na sua formação profissional em suas atividades cotidianas. Apesar de ter feito alguns cursos, não fez pós-graduação pela impossibilidade de ascensão funcional.

Glória - servidora municipal há 20 anos. Atualmente é chefe de expediente e está na unidade há 3 anos. Anteriormente trabalhou durante 13 anos no nível central onde assumiu as Comissões de Sindicância, mas pediu transferência por estar cursando Direito numa faculdade próxima à unidade de trabalho atual. Glória já possuía diploma de nível superior em Administração Hospitalar, inclusive com especialização, mas como “adora” Direito resolveu voltar a estudar. Suas expectativas profissionais estão mais relacionados a trabalhos fora da área da saúde já que o aumento de salário, se passasse a ocupar um cargo de nível superior não seria considerável.

Cláudia - é funcionária federal, com 22 anos de serviço. Fez concurso para agente de serviços complementares para a área de eletrocardiograma, mas um tempo depois passou para agente administrativo, num concurso interno. Passou por vários setores administrativos. Todo o seu trabalho foi sendo aprendido na prática. É assistente social, profissão que escolheu com a expectativa de continuar na área da saúde, só que atuando como nível superior. No entanto, com a impossibilidade de concurso interno, sente-se sem perspectivas no setor público.

Maíra - tem 43 anos e é agente administrativo do município há 3 anos. Foi trabalhar no almoxarifado, onde há 1 ano é chefe do setor. É economista e está fazendo pós-graduação na sua área de formação profissional. Nunca fez cursos relacionados ao setor administrativo, mas está inscrita num oferecido pela Fundação João Goulart, conveniada da SMS-RJ. Sua inserção no setor foi em função da ordem de chegada na unidade, quando os trabalhadores eram distribuídos pelos setores necessitados, sem relação com a trajetória de

trabalho anterior. Achava que o trabalho como agente administrativo poderia ser como “uma escada”, podendo ser chamada para atuar como economista.

Rosangela - tem 43 anos, é agente administrativo e servidora federal há 22 anos. Iniciou a vida profissional no nível central como secretária de gabinete e seguiu para um posto de saúde, onde passou por todos os setores administrativos. As mudanças de setor foram motivadas por interesse pessoal ou por necessidades de serviço, geralmente mudança de direção. Exerceu a função de chefia em algumas ocasiões, mas acredita que o trabalho não muda sendo chefe. Possui o nível superior incompleto, tendo iniciado diferentes cursos de graduação, mas nunca fez cursos relacionados ao trabalho administrativo.

Margareth - agente administrativo, servidora municipal há 27 anos. Entrou para o serviço público como auxiliar de agente administrativo, cargo que não exigia o ensino médio. Depois conseguiu passar para agente administrativo, cargo que exigia esse nível de escolaridade. Trabalhou 18 anos no setor de pessoal e há 2 anos é diretora administrativa de uma unidade de saúde.

Márcia - agente administrativa, servidora federal há 23 anos. É nutricionista, tem 45 anos de idade e há 21 anos é lotada na documentação médica. Quando iniciou a faculdade já atuava como agente administrativo, vindo transferida de um município do interior para o Rio de Janeiro. É chefe da documentação médica há mais de 15 anos. Valoriza a construção de um caminho profissional relacionado à determinada área administrativa, tendo passado construído sua trajetória profissional num mesmo setor. Também faz atendimento ao público e fala desse trabalho com bastante admiração, de forma distinta dos demais administrativos que associam esse trabalho como o menos interessante da área administrativa.

Cláudia B. - tem 43 anos e 21 anos de serviço público como assistente administrativo federal. Possui o ensino médio completo e já passou por todos os setores administrativos, tendo trabalhado também no nível central. Fez alguns cursos e considera o relacionado á

documentação médica especialmente importante, pois possibilitou a implantação do arquivo médico na unidade, onde definiram uma nova organização dos prontuários médicos. Atualmente trabalha com o faturamento da unidade: faz as estatísticas, digita as fichas de atendimento e organiza os mapas da enfermagem e das vacinas. Valoriza o trabalho realizado na unidade que considera pioneira em alguns programas como de hipertensão e diabetes.

Sonia - copeira, servidora municipal, tem 50 anos de idade e cerca de 25 anos de serviço público. Foi contratada como copeira, pois os demais cargos já haviam sido preenchidos. Nunca exerceu a função relacionada ao seu cargo e o fato de ser copeira parecia não gerar questões que limitassem suas atividades profissionais relacionadas ao trabalho administrativo. No entanto, quando foi indicada para assumir um DAS como diretora de divisão, função de maior responsabilidade, questionaram sua capacidade por conta do cargo. Em 1996 foi fazer pedagogia aproveitando que estava com sua carga horária concentrada na parte da tarde e queria ocupar suas manhãs. Está interessada numa pós-graduação de Gestão Hospitalar, ainda que não perceba possibilidades de utilizar seus conhecimentos no trabalho administrativo.

Sérgio - 39 anos, é servidor federal, agente administrativo há 16. Possui o nível superior completo, de teatro, sendo ator profissional. Nunca fez cursos relacionados ao trabalho administrativo e foi aprendendo tudo no dia a dia, mas gostaria de fazer cursos de informática. Trabalhou em várias unidades tendo passado por distintos setores administrativos e acha que o trabalho no setor de matrículas é o pior.

D. Ruth - é servidora federal, possui o ensino médio completo, tem 62 anos e está na saúde há 22 como datilógrafa, há 13 anos trabalhando na farmácia. Antes de ir para a farmácia trabalhava fazendo a estatística dos atendimentos da unidade. Nunca fez cursos relacionados ao trabalho administrativo e foi aprendendo sempre com outras pessoas, geralmente chefes. Diz não ter mais expectativas profissionais, “só está esperando se aposentar”. Acha que o trabalho está melhor atualmente pois a unidade “recebe mais medicamentos e pode ajudar melhor as pessoas”.

Alexandre F - tem 51 anos e 28 anos de serviço como agente administrativo federal. Possui o nível superior incompleto tendo entrado na Faculdade de Direito. Já passou por todos os setores administrativos. Fez alguns cursos que não alteraram sua vida profissional e foram pouco utilizados no seu dia a dia de trabalho. Acredita que o trabalho administrativo é “tudo a mesma coisa”. Sente-se cansado, sem perspectiva, sem ânimo e diz que isso pode estar interferindo na sua percepção do trabalho. Acha que o trabalho veio piorando com o tempo, que foi mais tranquilo, que poderia ser mais informatizado.

Alexandre M. - tem 26 anos e é agente administrativo há 4 anos, tendo atuado no nível central, trabalhando com a coordenação de programas de saúde e na área de Recursos Humanos. Há apenas 4 meses foi para a unidade trabalhar na divisão administrativa. E advogado e virou agente administrativo. Já vinha fazendo concursos e, como ainda não estava formado, fez para o nível médio. Acha que o trabalho administrativo é importante para o serviço público, mas que falta maior interligação entre as funções. Acha que faltam trabalhos por “projetos que exijam mais, que sejam menos mecânicos e operacionais”. As reuniões de trabalho são escassas e talvez pudessem contribuir para o planejamento de reorganizações do trabalho.

Lúcia - tem 40 anos e há 3 passou num concurso para agente administrativo no Município do Rio. Há 2 anos atua na Documentação Médica de uma unidade de pequeno porte, vindo do nível central a partir de uma permuta pois a unidade fica próxima de sua residência. É formada em Letras e não fez nenhum curso relacionado às atividades que realiza na unidade. Foi aprendendo na prática e gosta do setor por conta do contato com o público que considera mais interessante do que trabalhar com papel. Aprende muito no seu trabalho, especialmente no que se refere aos relacionamentos, mas não sente falta de cursos. Enquanto aguarda a realização de novos concursos públicos, espera ganhar uma função gratificada que possa melhorar um pouco seu salário.

Cristiane - tem 31 anos e é servidora municipal há 1 ano e meio. Passou no concurso para agente administrativo e trabalha na farmácia da Unidade de Saúde. É psicóloga e está ali “só aguardando” enquanto tenta passar num concurso na sua área. Aprendeu o serviço da farmácia com a chefia do setor já que seu concurso não foi específico para a saúde. Faz sempre a mesma coisa, assim como os demais agentes administrativos da farmácia: recebe o medicamento, confere, arruma nas prateleiras e entrega. Atualmente o aprendizado está mais relacionado ao contato com os usuários.

Anexo 2

Modelo do Questionário

Anexo 3

Roteiro da Entrevista

Anexo 4

Matriz dos Trabalhadores Entrevistados