UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

ADRIANNA HELENA TAVARES LOBATO DE PAIVA

**PROFISSIONAIS DE SAÚDE E TRABALHADORES NA INDÚSTRIA DO
PETRÓLEO: desafio em situações de perdas, mortes e lutos.**

São Paulo
2014

ADRIANNA HELENA TAVARES LOBATO DE PAIVA

**PROFISSIONAIS DE SAÚDE E TRABALHADORES NA INDÚSTRIA DO
PETRÓLEO: desafio em situações de perdas, mortes e lutos.**

Tese apresentada ao Instituto de Psicologia
da Universidade de São Paulo para
obtenção do título de Doutora em Psicologia

Área de concentração: Psicologia Escolar e
do Desenvolvimento Humano

Orientadora:

Profa. Dra. Maria Júlia Kovács

São Paulo

2014

P142p Paiva, Adrianna Helena Tavares Lobato de.
Profissionais de saúde e trabalhadores na indústria do
petróleo: desafio em situações de perdas, mortes e lutos /
Adrianna Helena Tavares Lobato de Paiva. – São Paulo:
Universidade de São Paulo, 2014.
245 p. : il. color.

Orientador: Maria Júlia Kovács.
Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade
de São Paulo, São Paulo, 2014.
Bibliografia: p. 181-188.

1. Perda (Psicologia). 2. Morte. 3. Luto. I. Universidade de
São Paulo. Instituto de Psicologia. II. Kovács, Maria Júlia. III.
Título.

CDD 306.9

PAIVA, Adrianna Helena Tavares Lobato de. **Profissionais de saúde e trabalhadores na indústria do petróleo: desafio em situações de perdas, mortes e lutos.** Tese apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutora em Psicologia.

Aprovado em: ____/____/2014.

Banca Examinadora

Prof(a). Dr(a). _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

À minha família e ao meu amor!
Para Terezinha e Tavares - amores e
exemplos (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

A Deus, e a todos os amigos espirituais pela coragem, perseverança e inspirações;

À minha família amada, que é base de minha construção de vida, e sempre apoiou integralmente a construção destes sonhos profissionais e pessoais, mesmo sob o esforço da distância física: José Antonio (Lindão), Maria de Fátima (Mamãe), Alessandra (Irmã Alé), Fábio (Irmão Fabinho), por tudo, tudo, tudo e mais um pouco. Ao meu amor absoluto de todas as horas (fáceis e difíceis) a cada passo nessa caminhada!

À minha amiga Clay Anne, por sua amizade e apoio que não encontram distância geográfica. Você sempre preenche de esperanças, sorrisos, e novos olhares o que partilhamos nesta existência.

À professora Maria Júlia Kovács pelo exemplo, dedicação, companheirismo e alegria sempre presentes!

À Jane Leão Amorim por ser única, acreditar, defender, sonhar junto, cobrar sempre pelo melhor, por sua (nossas) marca(s) de dedicação e verdade. Meus reiterados agradecimentos pelo apoio e participação nas ideias e sonhos aqui construídos.

Ao prezado Antônio Sérgio Oliveira Santana pela credibilidade, apoio e patrocínio. À incrível equipe de SMS, pelo respeito e companheirismo que construímos ao longo de toda esta jornada de trabalho dentro e fora da empresa.

Às minhas poderosas do SSMS pela partilha, alegria, aprendizado, e força. Apoiaram e contribuíram para a continuidade de tantos trabalhos ao longo desta conquista.

Aos colegas de Doutorado, por tanto aprendizado e pertencimento, criando a oportunidade de estarmos em um todo ao longo das tardes de orientação – que

compensavam meu esforço e a logística de deslocamento entre cidades (Santos – São Paulo e Rio de Janeiro – São Paulo).

A todos os sujeitos que apresentaram seus relatos para a pesquisa e compuseram este trabalho através de suas vozes.

À colega Ilma Doherty, por sua generosidade, e acreditar na formação e partilha de conhecimentos como oportunidade de crescimento e transformação.

A todos os colegas petroleiros que participaram das aulas sobre emergências, perdas, mortes e luto, na Universidade Corporativa, e permitiram que eu conhecesse e aprendesse com suas experiências pessoais e profissionais.

A todos que embora não citados foram importantes nesta jornada.

E por falar nisso: vocês não sabem o quanto eu caminhei...

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo que atuam no atendimento a demandas institucionais relativas a situações de perdas, mortes e luto. Afora isso, apreender suas representações sociais sobre tais situações e suas possíveis repercussões na organização do trabalho. Nortearam o trabalho as premissas que a indústria, pela natureza de sua atividade, que infere condições de periculosidade, pode mobilizar nos seus trabalhadores representações e práticas sociais específicas diante da ocorrência de graves perdas, mortes ou luto no trabalho, sendo impactados diretamente por estas ocorrências. A apresentação da indústria do petróleo e petroleiros em suas peculiaridades na organização do processo de trabalho, cotidiano e significado do trabalho propiciaram a apresentação deste cenário específico de atuação profissional. Assim como a caracterização do tema das representações sociais em ciências humanas e o discorrer sobre a percepção sobre perdas, mortes e lutos no cotidiano ocidental, favoreceram o mergulho no universo conceitual e interpretativo deste trabalho. Utilizamos como percurso metodológico a pesquisa do tipo qualitativa, em função dos objetivos que contempla, pois o conteúdo apresentado pelos sujeitos pesquisados foi essencial para identificar os sentidos atribuídos à perdas, mortes, lutos neste espaço organizacional, situados no tempo, e na história. O procedimento de coleta de dados utilizou de entrevistas semiestruturadas, e aplicação de formulário de evocação junto a profissionais de saúde de uma empresa brasileira de economia mista com atuação nacional, do ramo de energia, atuante na indústria do petróleo no Brasil. Posteriormente foram definidas categorias operativas sobre a compreensão das falas apresentadas e análise crítica em face do contexto no qual estão inseridos os sujeitos entrevistados. As representações sociais identificadas sobre perdas, mortes e luto, foram demonstradas como elemento de identidade deste grupo e analisadas frente à prática social sistematizada. Esta prática profissional analisada em associação com a identificação das representações sociais partilhadas por esse grupo específico possibilitou o reconhecimento desta atividade, reflexões e sugestões para melhorias nos processos e atividades desenvolvidas por esse grupo. As contribuições voltadas a redefinições da organização do processo de trabalho, planejamento e intervenção

institucional que contemple o atendimento eficiente a estas demandas, e o cuidado para com o profissional da saúde, buscou colaborar com progressos nos resultados institucionais e no processo de atendimento ao trabalhador que se depara com situações de perdas, mortes e lutos.

Palavras-chave: Perda. Morte. Luto. Petróleo. Petroleiro. Saúde. Representações Sociais.

ABSTRACT

The present study aimed to systematize social practices shared by the professionals of the oil industry operating in compliance with institutional demands relating to situations of loss, death and bereavement. Aside from that, grasping their social representations about such situations and their possible implications for the organization of work. Guided the working assumptions that the industry, by the nature of its activity, which infers conditions dangerous, workers can mobilize in their specific social practices and representations before the occurrence of severe losses, death or grief at work, being directly impacted by these events. The presentation of the oil industry and oil in their peculiarities in the organization of work, and everyday meaning of the work process enabled the presentation of this particular scenario of professional performance. As well as featuring the theme of social representations in humanities and discuss the perception of loss, death and bereavement in this days, favored the dip in the conceptual and interpretative universe of this work. We used as a methodological approach to qualitative study, depending on the objectives that include, for content submitted by individuals surveyed was essential to identify the meanings attributed to the losses, deaths, bereavements in this organizational space, situated in time and history. The procedure of data collection used semi-structured interviews, and application form for the evocation apply in health professionals from a Brazilian mixed economy company with a national presence, the energy business, active in the oil industry in Brazil. Later operative categories on understanding the speeches presented and critical analysis in light of the context in which they are inserted the subjects interviewed were defined. The identified social representations of loss, death and bereavement, were demonstrated as identity element of this group and analyzed against the systematic social practice. This professional practice analyzed in association with the identification of social representations shared by this particular group enabled the recognition of this activity, reflections and suggestions for improvements in the processes and activities undertaken by this group. Contributions aimed to redefine the organization of work, planning and institutional intervention process that includes the efficient care to these demands, and care for the healthcare professional, sought to collaborate with progress in institutional

outcomes and process of care to the employee who faced with situations of loss, death and bereavement.

Keywords: Loss. Death. Grief. Oil. Professional Oil. Health. Social Representations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Evolução do Efetivo.....	75
Figura 2 – Evocação Perdas	81
Figura 3 – Evocação Morte	81
Figura 4 – Evocação Luto	82
Figura 5 – Frase Sujeito 1	101
Figura 6 – Frase Sujeito 2	109
Figura 7 – Frase Sujeito 3	116
Figura 8 – Frase Sujeito 4	122
Figura 9 – Frase Sujeito 5	129
Figura 10 – Frase Sujeito 6	136
Figura 11 – Frase Sujeito 7	139
Figura 12 – Frase Sujeito 8	146
Figura 13 – Imagem de arquivo para importação corpus	149
Figura 14 – Perdas - Nuvem de Palavras	154
Figura 15 – Morte - Nuvem de Palavras.....	159
Figura 16 – Luto - Nuvens de Palavras	162

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estatística Textual – Perdas	150
Gráfico 2 – Perdas - Gráfico de Análise	153
Gráfico 3 – Morte – Gráfico de Análises.....	158
Gráfico 4 – Luto - Análise Gráfica	162

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Universo da pesquisa	77
Tabela 2 – Universo entrevistado	78
Tabela 3 – Tabela Parcial – Estatística Textual – Perdas	150
Tabela 4 – Agrupamento de Categorias - Relatos dos Sujeitos	169
Tabela 5 – Síntese das Representações Sociais	170

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	15
1.1	A INDÚSTRIA DO PETRÓLEO E OS “PETROLEIROS”	16
1.2	A PESQUISADORA E O INTERESSE PELA PRESENTE PESQUISA.....	18
1.3	SOBRE AS PREMISSAS E OBJETIVOS DESTE TRABALHO INVESTIGATIVO	23
2	CARACTERIZAÇÃO TEÓRICA DA PESQUISA	26
2.1	TRABALHO E COTIDIANO: POSSIBILIDADES E CUSTOS DO TRABALHO HUMANO	26
2.2	ESPECIFICIDADES DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA INDÚSTRIA PETROLÍFERA.....	30
2.3	REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS COMO UM DOMÍNIO CIENTÍFICO EM SI.....	32
2.4	A MORTE REPRESENTADA NO OCIDENTE	42
2.5	O LUTO COMO PROCESSO PSICOSSOCIAL E SUA RELAÇÃO COM A INTERVENÇÃO PROFISSIONAL.....	56
3	OBJETIVOS	62
3.1	OBJETIVO GERAL	62
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	62
4	MÉTODO	63
4.1	O PORQUÊ DA PESQUISA QUALITATIVA	66
4.2	RELAÇÃO SUJEITO-OBJETO E JUSTIFICATIVA PARA O MÉTODO.....	68
4.3	PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	70
4.4	ASPECTOS ÉTICOS E DE CUIDADO AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	72
4.5	AS ENTREVISTAS	74
4.6	CAMINHANDO SOBRE O ENTREVISTAR	84
5	DO EU AO NÓS: A FALA DOS SUJEITOS.....	86
5.1	CICLO DE INTRODUÇÃO - INFORMAÇÕES SOCIODEMOGRÁFICAS.....	86
5.2	EXPLORAÇÃO INICIAL DO UNIVERSO E PRÁTICAS PROFISSIONAIS.....	86
5.3	SOMOS TODOS SUJEITOS DESTA HISTÓRIA!	93
5.3.1	Contingência: Sujeito1	94

5.3.2	Decodificar: Sujeito 2	103
5.3.3	Escuta: Sujeito 3	111
5.3.4	Fazer tudo bem feito: Sujeito 4.....	117
5.3.5	Relação técnica: Sujeito 5.....	123
5.3.6	Sentir-se preparado: Sujeito 6.....	130
5.3.7	Readaptação: Sujeito 7	137
5.3.8	Gestão: Sujeito 8	141
6	O QUE SERVE AO SUJEITO QUE ESTÁ NO COLETIVO: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	147
6.1	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE PERDAS.....	151
6.2	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE MORTES	155
6.3	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE LUTO.....	159
6.4	APONTAMENTOS SOBRE O CONTEÚDO DAS EVOCAÇÕES	163
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	165
	REFERÊNCIAS	179
	APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	187
	APÊNDICE B – Pesquisa de publicações especializadas sobre indústria petróleo.....	191
	APÊNDICE C – Entrevistas Literalizadas.....	192

1 APRESENTAÇÃO

As pessoas mais bonitas que conhecemos são aquelas que conheceram a derrota, conheceram o sofrimento, conheceram a luta, conheceram a perda, e que encontraram seus caminhos para fora das profundezas. Essas pessoas têm uma apreciação, uma sensibilidade e uma compreensão da vida que as enche de compaixão, gentileza, e uma profunda preocupação amorosa. Pessoas bonitas não acontecem por acaso (ELISABETH KUBLER-ROSS FOUNDATION, c2014).

Este trabalho foi proposto pelo Instituto de Psicologia da USP, no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Escolar e de Desenvolvimento Humano, na linha de pesquisa de Desenvolvimento Humano e Tanatologia, sob a orientação da professora Maria Julia Kovács. Representa um importante desafio investigativo sobre o conteúdo dos aspectos humanos que comparecem na organização e processo de trabalho da indústria do petróleo, tendo como desafio associado interpretar a relação destas atividades com temas como graves perdas, mortes e luto no exercício profissional.

Constitui inusitada iniciativa ao considerar-se que a maioria dos registros relativos à indústria do petróleo, na literatura nacional e internacional, em linhas gerais, refere-se aos processos produtivos relacionados a óleo e gás; às ocorrências de desastres químicos; à história e evolução de bacias geológicas e de produção de petróleo. Entretanto, em muito pouco privilegiam a compreensão do componente humano: o trabalhador inserido nessas atividades e suas peculiaridades no exercício profissional.

No cenário mundial há a relevância da atividade petrolífera como móvel de energia, de desenvolvimento comercial e de movimentação de capital internacional.

No contexto brasileiro, atribui-se um valor crescente às fronteiras exploratórias e de produção de óleo e gás, particularmente à Região Petrolífera do Pré-Sal¹. Esta região é hoje considerada a última grande fronteira petrolífera no

¹ As maiores descobertas de petróleo, no Brasil, foram feitas recentemente na camada Pré-Sal localizada entre os Estados de Santa Catarina e Espírito Santo, onde se encontraram grandes volumes de óleo leve. Na bacia de Santos, por exemplo, o óleo já identificado no Pré-Sal tem

Atlântico Sul, segmento de importância na cadeia petrolífera mundial e relevante para o desenvolvimento social e econômico do País.

Todavia, o que falar sobre os trabalhadores da indústria petrolífera brasileira? Permanecem questões a serem descobertas e investigadas à luz do contexto social e de suas vivências como trabalhadores **petroleiros**. Cabe esclarecer que todos os trabalhadores envolvidos na indústria de petróleo, inseridos em diferentes setores (extração de matéria-prima, transporte, refino e distribuição) são usualmente denominados **petroleiros**.

1.1 A INDÚSTRIA DO PETRÓLEO E OS “PETROLEIROS”

A indústria, por definição, pode indicar toda atividade humana que, através do trabalho, transforme matéria-prima em outros produtos, agregando valor para comercialização ou uso. Mas deve-se ressaltar que a tecnologia empregada na produção e a quantidade de capital necessária para o desenvolvimento de cada atividade industrial geram diferenciações em suas características na economia.

Dentre os diversos setores da economia, e para a compreensão deste trabalho, trata-se da indústria como setor secundário da economia, com processos produtivos complexos, com forte uso de tecnologia e inovações para a modificação de recursos naturais e matérias-primas.

Como elemento para a ampla compreensão deste cenário institucional e das relações sociais que ali se estabelecem é necessário apontar aspectos específicos desta organização do trabalho. Destacam-se as peculiaridades da atividade produtiva na indústria, cujo risco à integridade física ou mesmo à possibilidade de morte seja condição intrínseca à natureza das atividades em seu processo produtivo. Há como condição do real a probabilidade da presença de risco ou de acidente de trabalho².

características de um petróleo de alta qualidade e maior valor de mercado. É o início de um novo e promissor horizonte exploratório (PETROBRAS, 2009).

² A expressão é destacada por Souto (1992), ao categorizar a natureza do trabalho na indústria, em especial na indústria petroquímica.

A associação, nesse mesmo processo de trabalho, de risco à integridade física do trabalhador com a área produtiva do petróleo, implicaria uma agregação de sistemas complexos de relações, naturezas e demandas institucionais que precisam ser mais clarificadas em seus vários aspectos sociais.

O trabalho do “petroleiro” é frequentemente caracterizado como atividade perigosa, complexa, contínua e coletiva, entendido como uma rede de interdependência de serviços. Isto evidencia uma situação inquietante em razão da periculosidade do processo e da natureza desta atividade, que ainda exige habilidade para tomar decisões em conjunturas de urgência, considerando uma intrincada trama de informações (FERREIRA; IGUTI, 1996).

O petroleiro, em seu trabalho, executa um conjunto de estruturas e modelos de atuação, incluindo ações administrativas e operações industriais. Como exemplo, podem-se mencionar os petroleiros que atuam diretamente na exploração e produção de óleo e gás em campos terrestres (*onshore*) ou em plataformas marítimas (*offshore*), com jornada de trabalho de 14 dias ininterruptos divididos em turnos de trabalho de 12 horas, sendo 7 dias no período diurno e 7 dias no período noturno, gerando um período de folga entre 14 e 21 dias.

Na realidade brasileira, o local de trabalho desses petroleiros condiciona a obrigatoriedade do confinamento, sobretudo na atividade *offshore*, tendo em vista que as plataformas marítimas estão situadas a longas distâncias do continente, impedindo que possa haver deslocamento para o domicílio após o final da jornada diária de trabalho (FISCHER; PARAGUAY, 1988).

A associação do trabalho do petroleiro a condições de risco, quer para seu deslocamento (aéreo ou marítimo), quer pela permanência em confinamento em área de produção por 14 dias, leva a pensar nas características desse tipo de atividade.

Imaginam-se as possíveis representações sociais partilhadas por esse grupo quanto ao risco de morte no desempenho ocupacional. E, por que não dizer, as representações sociais do conjunto de **petroleiros** sobre a compreensão desta

atividade profissional, estejam eles ou não inseridos diretamente em operações industriais, mas partilhando a identidade de trabalhadores da indústria do petróleo.

1.2 A PESQUISADORA E O INTERESSE PELA PRESENTE PESQUISA

Should you shield the canyons from the windstorms, you would never see the beauty of their carvings³ (ELISABETH KUBLER-ROSS FOUNDATION, c2014).

A escolha por este trabalho investigativo foi demarcada pela experiência de vida, desafios e inquietações pessoais e profissionais, que desde o início de minha atuação profissional têm vivenciado a provocação de temáticas e atividades consideradas polêmicas.

Envolvem violência, antes de tudo a doméstica, além da dinâmica e organização familiar, o atendimento a situações de crise pessoal, comunitária, ambiental, de saúde do trabalhador, desenvolvimento de grupos, e mais atualmente as situações de perdas, mortes e luto para indivíduos e famílias.

Segundo alguns colegas de trabalho, isso poderia ser traduzido por **gostar de colecionar furacões**, contudo prefiro afirmar que seja **buscar dizer o não dito**, ou **ir atrás daquilo que ainda pouca gente quer**.

O inusitado sempre fez parte de minha vida profissional, e assim, em meu afã de pesquisa e atuando como assistente social, foi possível percorrer experiências e caminhos da profissão que me permitiram vivenciar a cadência do apreendido na formação universitária, mas também buscar novos conhecimentos e formações que parecessem necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional diante de **novos furacões**.

Dentre as temáticas e questões sociais que emergiam em minha atuação profissional, ressaltaram-se alguns aspectos específicos do Serviço Social, pois ao

³ “Tivesse você blindado os canyons contra as tempestades de ventos, e nunca poderia ver a beleza de seus entalhes” (Tradução livre).

trabalhar nesta área voltei-me ao atendimento a crianças e adolescentes extremamente pobres, em situação de risco pessoal e social, ou sofrendo violência doméstica (física, emocional, sexual).

Tal propósito exigiu que me especializasse na atuação junto a famílias de crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica, e em terapia familiar sistêmica para intervenção em famílias e comunidades.

Pude intervir profissionalmente no Judiciário em equipe multidisciplinar de atuação especializada, com caráter parecerista e de assessoria no processo decisório legal, e atuei junto a crianças, adolescentes e famílias em confronto com a justiça sob risco de perda do poder familiar.

O desenvolvimento da pesquisa teve início através do mestrado em Serviço Social, visando a compreender as representações dos assistentes sociais diante da violência doméstica contra crianças e adolescentes e sua relação com a formação profissional.

Meu trabalho social com famílias perpassou diversos momentos e escolhas ao longo de mais de doze anos de experiência profissional, e nos últimos anos voltou-se ao foco de atendimento a trabalhadores da indústria petrolífera em situações de crise pessoal, ou familiares, comunitárias, socioambientais, de saúde e de emergência (com risco de morte ou ocorrência de óbito).

Essas experiências, que em variadas proporções envolvem elementos relativos a graves perdas simbólicas ou concretas, exigiram um aprofundamento de conhecimento teórico, metodológico e operativo.

Para atuar em situações decorrentes das relações institucionais, no âmbito do trabalho e na prática profissional, deparei-me com questões voltadas a perdas, mortes e luto.

Assim, a necessidade de especialização em temas relativos à tanatologia, intervenção em processos de luto, de morte, e aprofundamento sobre o morrer, fez

com que em mim emergissem múltiplos papéis, como condição pessoal e profissional para meu desempenho como assistente social, trabalhadora da indústria do petróleo, da saúde, etc.

Vi-me inserida e pude intervir nesse universo relacional, complexo e variado, do qual participei profissionalmente, sendo por ele sobremaneira influenciada.

A complexidade e variedade desses cenários exigiam, além das determinações institucionais, uma atuação com competência técnica, ética e política. Suscitavam a necessidade de capacitação para agir junto a essas temáticas, conduzindo a reflexões e sistematizações da prática profissional e dos questionamentos sobre essa realidade e suas peculiaridades.

Ademais, a constatação da dificuldade que provinha do exercício do trabalho, no trato de questões como a morte de um trabalhador em decorrência de sua atividade profissional, ou em deslocamento para o trabalho, suicídio, etc., surgia como demanda profissional.

Desta forma, as experiências profissionais anteriores e as capacitações empreendidas para uma atuação especializada, e minha inserção nas áreas de recursos humanos, de segurança, saúde e meio ambiente, na indústria do petróleo, tornaram concretas as requisições de atuar proativamente em determinadas situações.

Ocorriam relacionamentos com perdas pela morte de um trabalhador (ou ocasionalmente, a morte de algum dependente ou familiar de petroleiro) e as demais consequências relativas à vivência do luto (individual, familiar ou coletivo): a compreensão ou o lidar com graves perdas concretas ou simbólicas; os lutos interditos e as relações institucionais, com intervenção nas grandes emergências industriais e socioambientais.

A atuação profissional requerida para as referidas questões puderam envolver, em diversos momentos, o atendimento ou acompanhamento de ocorrências de comunicação sobre risco de vida ou morte; a administração de

providências materiais diante de situações de emergência pessoal, familiar ou comunitária e a gestão de benefícios sociais, institucionais e de saúde.

E ainda mais alguns tipos de atuação, como acompanhamento sociofamiliar por demanda do trabalhador, da família ou de colegas de trabalho; atendimento comunitário em situações de emergência socioambiental; assistência a sobreviventes em casos de emergência, em tragédias envolvendo trabalhadores ou comunidades; investigação de acidentes de trabalho, entre outros.

A inserção nesse espaço institucional como profissional de Serviço Social, compondo o corpo de trabalhadores da indústria do petróleo, possibilitou que eu partilhasse da identidade desse grupo, mas também sendo institucionalmente chamada a colaborar na relação de assistência ao trabalhador e sua família.

Como profissional e pesquisadora, tive a oportunidade de apreender as relações institucionais que se estabelecem na indústria do petróleo e no atendimento ao trabalhador **petroleiro**.

Percebi o processo de **atender** à exigência por atuação especializada em ocorrências de perdas, mortes e luto referentes ao trabalho na indústria do petróleo.

E busquei compreender o choque emocional dos profissionais desse contexto, chamados a intervir tecnicamente em processos específicos de cuidar ou lidar com a interpelação de situações de perdas, mortes e luto, como demanda para sua atuação profissional.

Assim, são diversos os fatores de confluência que, associados, fortalecem minha convicção sobre a relevância de pesquisar estes temas:

- especificidades de contexto para atuação profissional na indústria do petróleo;
- a necessidade de ampliar a investigação deste complexo institucional e suas derivações, que são manifestações de expressões da **questão social** relacionada ao trabalho;

- a relevância em permitir visibilidade a esta rede de petroleiros que atende profissionalmente a tais demandas institucionais;
- a possibilidade de apreender as estratégias desenvolvidas por estes profissionais para lidar com requisições e situações que envolvam questões relativas a perdas, mortes e luto no âmbito do trabalho;
- a concepção de que estes profissionais sejam direta ou indiretamente impactados no atendimento ao complexo destas relações institucionais e profissionais, cabendo à descoberta desta realidade a possibilidade de manejo da situação visando ao atendimento das necessidades deste grupo com vistas a melhorias individuais e coletivas.

Destacou-se então a importância de estender este processo de pesquisa ao doutorado em Psicologia, vislumbrando a oportunidade de avançar sobre a sistematização e compreensão desta realidade.

Outrossim, aspirei à possibilidade de sinalizar aspectos voltados a melhorias no atendimento a esta demanda institucional, mas que contemplem o reconhecimento, a preparação, o atendimento e o cuidado a profissionais que atuam com perdas, mortes ou luto.

Desta maneira, o intento foi avaliar como se estabelecem as relações institucionais da indústria do petróleo, compreendendo sua natureza de trabalho e a possibilidade de risco à integridade física como elemento presente nesse processo.

Conhecer a identidade do grupo de **petroleiros**, e em especial as peculiaridades da sua atuação em questões relativas a perdas, mortes e luto, como demanda de atuação profissional, pôde contribuir para desvendar este complexo de relações institucionais.

Assim, através da sistematização e identificação destas práticas sociais, procurei localizar suas estratégias de manejo.

Foram consideradas as possíveis consequências para a eficácia da atuação profissional desses trabalhadores; a promoção e prevenção de sua saúde, e a

visibilidade social desta demanda que perpassa as relações na organização do trabalho.

Impossível não reconhecer que se debruçar sobre perdas, mortes, luto, e o sofrimento que podem gerar aos sujeitos não constitui a tarefa mais fácil. Entretanto, para além do estranhamento ou das piadinhas sobre a morbidez dos temas, etc., entendi que esta escolha teve relação com o mais profundo desejo de cuidar do outro – e cuidar no momento em que o outro está mais desnudado: perante a finitude.

1.3 SOBRE AS PREMISSAS E OBJETIVOS DESTE TRABALHO INVESTIGATIVO

O objetivo geral deste trabalho é sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo que atuam no atendimento a demandas institucionais relativas a situações de perdas, mortes e luto. Afora isso, apreender suas representações sociais sobre tais situações e suas possíveis repercussões na organização do trabalho.

Para a realização deste percurso investigativo consideram-se as finalidades correlacionadas na progressão da pesquisa:

- identificar na rotina institucional a demanda profissional que exija dos petroleiros o exercício profissional referente a situações de perdas, mortes e luto;
- mapear as categorias profissionais da indústria do petróleo, que no exercício profissional atuam no atendimento a situações de perdas, mortes e luto;
- apreender as estratégias utilizadas pelos profissionais para lidar com os possíveis episódios emocionais que o atendimento a situações de perdas, mortes e luto possam mobilizar ao longo do exercício profissional;
- contribuir para a formulação de eventuais propostas de desenvolvimento de competências e cuidados voltados aos

profissionais da indústria do petróleo que, como demanda do exercício profissional, atuam em situações de perdas, mortes e luto.

Compreende-se a dinamicidade da relação entre o conhecimento científico e a realidade, e a interação que se estabelece entre a teorização sobre este objeto de pesquisa.

Também é entendida a relação de aproximação e distanciamento do pesquisador ante o mesmo objeto, e a consequente reorganização, que não é estanque mas se realiza em um contínuo.

Deste modo, consideram-se inicialmente como principais as seguintes premissas que categorizaram um esquema processual de pesquisa:

- o trabalho na indústria, pela natureza de sua atividade, que infere condições de periculosidade, podendo mobilizar nos seus trabalhadores representações e práticas sociais específicas diante da ocorrência de graves perdas, mortes ou luto no trabalho;
- os profissionais da indústria do petróleo, diante da ocorrência de situações de graves perdas, mortes e luto no trabalho, constroem representações sociais que, partilhadas pelo grupo, podem interferir em suas práticas sociais;
- os profissionais da indústria do petróleo que se expõem em seu exercício profissional a situações de perdas, mortes e luto, são impactados diretamente pela ocorrência desses fatos. Isto reforça a necessidade de que se dê especial atenção à investigação e determinação desse fenômeno em seu registro no trabalho;
- a sistematização da prática profissional – desenvolvida em associação com a identificação das representações sociais partilhadas por esse grupo específico determinado no tempo e na história – pode possibilitar o reconhecimento e a modificação de representações e práticas sociais voltadas à melhoria dos processos instituídos por esse grupo.

Desta forma, a organização deste trabalho foi sendo preparada a partir da apresentação do lócus da indústria do petróleo e petroleiros. Iniciou-se com a caracterização teórica da pesquisa no capítulo 2, onde se discorre sobre o trabalho, o cotidiano e as especificidades da organização deste mundo do trabalho na indústria petrolífera. Situou-se o tema das representações sociais em ciências humanas e avaliou-se a maneira como a morte é encarada no Ocidente.

Em dois outros capítulos (3 e 4) pôde-se apresentar o percurso metodológico e a preparação para a realização da pesquisa de campo. E, na sequência, o capítulo 5 demonstra os dados coletados e as análises das entrevistas em que se percebe a relevância das falas dos sujeitos para a compreensão dessa realidade na qual estão inseridos.

Em seguida, no capítulo 6, priorizam-se as representações sociais identificadas sobre perdas, mortes e luto, cuja importância reitera a identidade deste grupo de sujeitos e a forma como suas representações sociais estão imbricadas em sua prática social coletiva.

2 CARACTERIZAÇÃO TEÓRICA DA PESQUISA

É tão estranho
Os bons morrem antes
Me lembro de você
E de tanta gente que se foi
Cedo demais
E cedo demais
Eu aprendi a ter tudo que sempre quis
Só não aprendi a perder
E eu que tive um começo feliz
Do resto não sei dizer
(O DESCOBRIMENTO..., 1993)

2.1 TRABALHO E COTIDIANO: POSSIBILIDADES E CUSTOS DO TRABALHO HUMANO

O trabalho, como categoria socialmente determinada, pode ser de início analisado sob três óticas que, associadas, buscam apreender as especificidades do que se encerra sob esta categoria: o conceito de trabalho; o trabalho para o outro; e o trabalho realizado individualmente.

A fim de elucidar o conceito de trabalho, Granemann (2010) denota o trabalho como eixo fundamental da sociabilidade humana, porquanto em sua perspectiva histórico-crítica, seria a dimensão capaz de ser chamada de humana, na medida em que possibilita modificar a natureza de forma diversa da de outros seres naturais (animais, etc.).

A capacidade humana, que imprime diversos níveis de sofisticação neste processo de modificação do mundo natural através do trabalho, torna complexas sua produção e reprodução, como na criação de bens necessários, e com fins determinados, que vão além da simples sobrevivência, mas atingem o nível da sociabilidade.

Logo, o trabalho seria criação, motor de civilização e fonte de realização das potencialidades da natureza social do homem, que ao criar o trabalho é recriado e modificado pela atividade a que deu vida.

O valor de uso e troca do trabalho, além de sua condição de modificar o natural, quer na produção quer na reprodução social, permeia as diferentes formas de trabalho desenvolvidas pelo homem na atual organização social, e compõe o todo que hoje parece indissociável da sociabilidade humana: sua maneira de agir e reproduzir socialmente.

Apesar dos diferentes trabalhos desenvolvidos na sociedade capitalista, que constituem o todo de uma sociabilidade, não há a articulação desta totalidade social efetivada pelos trabalhadores como um conjunto claramente perceptível ao coletivo.

A associação possível é: mais do que uma grande engrenagem em funcionamento capitalista, há uma composição de *mosaicos* que possuem potencial de criatividade e, quem sabe, de mudança nessa organização social.

Sobre o **trabalho realizado individualmente** é necessário refletir que não é possível pensar no trabalho individual sem pensar sobre a imensa necessidade de contínua produção – mesmo quando se fala da produção do trabalho intelectual.

Há circunstâncias que buscam facilitar o acesso à comunicação, contudo, despersonalizam uma identidade de grupo e classe, dificultando ou impedindo o repasse de uma orientação crítica sobre a realidade vivenciada pelos trabalhadores.

São elas: a premência pela multifuncionalidade; a realização de imensas atividades em espaços de tempo cada vez menores; a inflexibilidade e restrição progressivas apresentadas pelas instituições quanto aos aspectos de inclusão e benefícios aos trabalhadores.

E ainda: o trabalho excedente que diversas vezes invade o espaço do subjetivo, ou toma conta dos momentos que seriam de reposição da energia para a continuidade do desenvolvimento do trabalho; a reprodução burocrática imposta acriticamente, e a intervenção realizada por meio de recursos tecnológicos sobre o *trabalho realizado pelo outro*.

É indispensável pensar nas múltiplas dimensões da acumulação capitalista e perceber que o trabalho se modifica em sua forma, estrutura, contexto, e

historicamente, porém, a reprodução social permanece centrada nas maneiras de mudança do natural através do trabalho, e sua reprodução na sociedade capitalista.

Vale dizer que a sociabilidade, e igualmente a identidade, passam pelo trabalho e suas condições de reprodução social e econômica. Este fato, em princípio, excluiria milhares de pessoas que compõem o exército de reserva (seja pela perda ou não possibilidade de trabalho, seja pela exclusão do acesso ao trabalho – por condições de formação, aspectos físicos, desenvolvimento, regionalidade, idade, etc.), criando verdadeiras estruturas que se movimentam em paralelo, ou perpendiculares ao mundo do trabalho.

Nessa dinâmica, Motta (2010) explica que os não acessos ao trabalho têm constituído imensos reservatórios de força de trabalho barata e precária, movimentada para as megacorporações capitalistas, empurrando salários para baixo e tornando precárias as condições de reprodução do trabalhador.

A relação que envolve a sociabilidade, o trabalho e a reprodução do trabalhador articula as diversas formas de manifestação da **questão social** que advém do processo de desenvolvimento antagônico da sociedade capitalista.

Granemann (2010) acredita que não há como existir um processo social de produção apartado ou oposto à reprodução da *vida social*, pois produção e reprodução são momentos diferenciados de uma mesma forma social.

Nesse sentido, os aspectos que se referem à manutenção do trabalho podem envolver uma série de variáveis ocupando o cotidiano, ou mesmo aspectos subjetivos do trabalhador, remetendo ao âmbito coletivo questões que antes seriam vistas como individuais.

São elas: qualidade de vida, organização sociofamiliar, condições de saúde do trabalhador, entre outras, e estas variáveis passam a ser também alvos da atuação organizacional no mundo do trabalho. Estabelecem uma condição favorável à manutenção e reprodução da força de trabalho no processo de acumulação capitalista.

O trabalho determina a relação do sujeito com o modo de produção, mas também envolve a subjetividade e a intersubjetividade constituídas nas relações entre os trabalhadores.

Como atividade social, é um espaço de negociação que transforma a subjetividade na medida em que a qualidade da produção mobiliza o sujeito e interfere na qualidade do trabalho. O trabalhador é sujeito ativo e constrói sua história diante do real (DEJOURS, 2004).

O contexto organizacional do trabalho expressa o material e o social onde as atividades de trabalho, as estratégias individuais e coletivas, e a interação dos trabalhadores são desenvolvidas. São aí incluídos os elementos formais e informais que envolvem as tarefas desenvolvidas, a organização do trabalho, as formas e estratégias de normatização e controle da rotina, o desempenho, o tempo e o resultado, entre outros.

As condições de trabalho, como as partes constituintes da estrutura presente no lócus de produção, estão impregnadas de representações sobre o ambiente físico, equipamentos, materiais e mobiliário.

Tais elementos configuram a forma como os trabalhadores percebem a estruturação para a realização do trabalho: ambiente confortável/desconfortável; mobiliário adequado favorecendo o trabalho; instrumentos que sejam suficientes à realização das tarefas; aspectos que se relacionam à saúde e segurança das pessoas, etc.

Para além da rigidez da organização ou das condições de trabalho, as relações socioprofissionais também comparecem no cotidiano, compondo o mosaico de representações, comunicação, processos, serviços e gestão do trabalho. Podem envolver as relações de disputa, integração, comunicação, suporte e informações que medeiam as relações entre trabalhadores e chefias.

As estratégias de mediação ou defensivas desenvolvidas pelos trabalhadores são modos (individuais ou coletivos) de pensar e agir utilizados para dar conta das adversidades da organização do trabalho.

2.2 ESPECIFICIDADES DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA INDÚSTRIA PETROLÍFERA

A observação continuada sobre as especificidades do trabalho na indústria do petróleo – que se insere no setor primário da economia, sendo segmento estratégico de fornecimento de energia à infraestrutura da sociedade brasileira – trouxe à baila características que se relacionam diretamente à probabilidade de risco pessoal, com possibilidade de óbito no desempenho do trabalho.

Este risco possível está presente em todos os processos operacionais referentes ao refino, transporte e distribuição de matéria-prima e derivados de petróleo, mas especialmente nos processos relacionados à exploração/produção de óleo e gás.

Na distribuição de derivados do petróleo constatou-se uma alta incidência de acidentes fatais registrados em dados divulgados pela Federação Única dos Petroleiros – FUP, no período entre jan./2004 e jun./2009 (SINDICATO DOS PETROLEIROS NORTE FLUMINENSE, c2008).

O petroleiro pertence a uma categoria que se distingue de outros trabalhadores não só pelas especificidades técnicas, mas também pela sua inserção social.

O período de confinamento por 14 dias pode ser um fator gerador de conflitos pessoais e familiares, causados pelas frequentes cobranças familiares em vários níveis. Motivos relacionados ao não acompanhamento do desenvolvimento e crescimento dos filhos e distanciamento do gerenciamento doméstico aparecem com frequência no registro de atendimentos, entrevistas e reuniões de grupos com trabalhadores ou familiares (BARROS, 2001).

A situação *offshore* de trabalho ressalta as condições perigosas e desgastantes para operadores de petróleo, relacionadas a variáveis⁴ de carga física, química, biológica, mecânica, fisiológica e psíquica.

Como um dos objetivos deste trabalho investigativo, interessa explicitar as variáveis psíquicas apresentadas, destacando-se o que se refere à organização e divisão do trabalho em suas condições perigosas e os possíveis desgastes daí decorrentes.

Segundo Barros (2001), como conteúdo relativo às cargas psíquicas, às condições perigosas e aos desgastes da atividade petroleira, foram relacionados os seguintes itens envolvendo o trabalho: ritmo; atenção; trabalho sob supervisão; predominância do gênero masculino; autonomia e responsabilidade; qualificação e criatividade; relações interpessoais; e satisfação.

A exposição desse conjunto de características da carga psíquica tem o intuito de apresentar os diversos elementos que compõem a estrutura de organização interna do petroleiro para o desenvolvimento de seu trabalho, considerando que, sistemicamente, em menor ou maior escala, diversos fatores perpassam sua condição de saúde física e emocional.

O processo de confinamento implica efeitos físicos e emocionais pela inserção do indivíduo nesta condição por vários dias. A realidade percebida envolve os riscos, o trabalho, a distância da vida familiar e social, alterações metabólicas, mudanças de comportamento e hábitos, entre outros efeitos, que levam a certa dissociação deste trabalhador em relação às pessoas e situações deixadas em terra.

O embarque para um trabalhador *offshore* pode significar ruptura de sua vida social em relações que sofrerão periodicamente abruptas mudanças, retirando-o do ambiente das relações sociais⁵.

⁴ Ver o trabalho de Barros (2001), onde a autora identifica a descrição dessas variáveis como: carga física; carga química; carga biológica; carga mecânica; carga e carga psíquica.

Podem ser ainda consideradas as implicações associadas ao “medo de ir e não voltar”, por exemplo, pela ocorrência de um acidente – a que estão sujeitos todos os trabalhadores nesta atividade (DAMASCENO, 2008).

As categorias profissionais expostas a riscos relacionados à integridade física sinalizam a importância de se analisar a presença do medo entre os componentes da carga psíquica no trabalho.

Em geral, o risco é exterior, e na maioria das vezes, inerente ao trabalho, independentemente da vontade do trabalhador, talvez partilhado de forma coletiva, seja como *risco real*, seja como *risco suposto*.

Entende-se que, nesse contexto, o trabalho relaciona satisfações concretas (respeito e proteção à vida e ao bem-estar) e satisfações simbólicas (desejos ou motivações), que não estão dissociadas.

E contra esse medo,

[...] os trabalhadores elaboram defesas específicas, que ao serem eficazes, dificultam a manifestação do medo no discurso do trabalhador, sendo, portanto, necessário procurar pelos sinais indiretos que são justamente esses sistemas defensivos (DEJOURS, 1998).

É possível que a percepção desses sinais indiretos possa envolver a análise da fala do trabalhador e também o contexto, a observação da realidade, e a identificação de núcleos de sentidos presentes nesse cotidiano.

2.3 REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS COMO UM DOMÍNIO CIENTÍFICO EM SI

A teoria das representações sociais assume como seu centro a comunicação e as representações, com o propósito de elucidar os elos que unem a psicologia humana às questões sociais e culturais contemporâneas.

⁵ Recorte de relato de petroleiro de nível superior que trabalha em regime *offshore*: “A família lembra da gente com saudade. Eles vêem fotos... parece que a gente morreu por quinze dias. Depois, voltamos à vida” (DANIEL, 2007).

Para tanto, o conceito de representações sociais estabelece relação entre o individual e o social, pois as representações sociais não são homogêneas, nem tampouco partilhadas por toda a sociedade; são determinadas no tempo e espaço histórico, onde se entrecruzam.

Essa interação, em seu processo de construção, implica uma transformação e produz resultados diferentes dos iniciais (individuais), compondo uma dinâmica do social que vai além da soma das partes.

A historicidade das representações sociais, em sua constituição, permite que sejam identificadas, modificadas e até (re)criadas, conforme variam no contexto social, pelas consequências atribuídas ao objeto representado, ou aos sujeitos que o representam (MOSCOVICI, 2011, 1978).

São diversos os processos que perpassam o contexto social e o indivíduo ao longo da comunicação e do estabelecimento de práticas sociais, e vão constituir as representações sociais através de diálogos, discursos, rituais, padrões de trabalho e produção, arte, cultura, tudo situado no tempo e na história da realidade social.

As representações sociais são formadas à medida que a realidade social vai sendo representada por outros, envolvendo a atividade simbólica dos indivíduos, dos fenômenos psicossociais e a totalidade social, numa dinâmica diferente de um agregado de indivíduos (JOVCHELOVITCH, 2011).

Tal natureza de constituição das representações sociais refere-se ao que Jodelet (2009) afirma ao tratar da constituição das representações e práticas sociais. O autor se refere a um sujeito que não seria um indivíduo isolado no seu modo de vida, mas seria autenticamente social; um sujeito que se apropria e interioriza representações, ao mesmo tempo em que intervém na sua construção.

Portanto, as investigações sobre as representações e práticas sociais devem focar-se nos indivíduos inseridos em coletivos de natureza diversa (grupos, comunidades, conjuntos definidos por uma categoria social, etc.).

Eles são influenciados pelas redes e contextos sociais, mas não perdem suas características de *sujeitos agentes*. Isto implica reconhecer neles um potencial de escolha de suas ações, permitindo-lhes escapar da passividade diante das pressões e constrangimentos sociais, e intervir, de maneira autônoma, no sistema das relações sociais, como senhores de suas decisões e ações. Na opinião de Jodelet (2009, p. 688):

A maneira na qual o indivíduo foi conceitualizado na sua relação com a sociedade mudou. A relação indivíduo/sociedade inicialmente formulada em termos de oposição entre ator ou agente e sistema social ou estrutura, evoluiu em um sentido que aproxima, na sua acepção, das noções de ator e de agente e os faz juntar-se à noção de sujeito.

A representação social emerge de uma relação que efetua transformação, tanto no sujeito quanto no objeto, posto que ambos sejam modificados ao longo do processo de elaboração do próprio objeto entremeado nas relações sociais.

A dinâmica dessa interação condiciona que o sujeito realize uma ampliação em sua categorização, modificando as representações já existentes para ele, ao mesmo tempo em que o objeto, que antes parecia estranho, vai progressivamente sendo incluído em um conjunto de elementos que, por sua vez, serão associados na compilação desse novo objeto.

A estruturação da Teoria das Representações Sociais, apresentada por Moscovici (2011), ressalta que dois mecanismos são fundamentais na construção das representações sociais: a ancoragem e a objetivação. Este autor ensina:

Ancorar é classificar, é dar nome a alguma coisa. Coisas que não são classificadas são estranhas, não existentes e ao mesmo tempo ameaçadoras. Nós experimentamos uma resistência, um distanciamento, quando não somos capazes de avaliar algo, de descrevê-lo a nós mesmos ou a outras pessoas (MOSCOVICI, 2011, p.62).

- A **ancoragem** é apresentada como o processo de ancorar ideias que são estranhas, associando-as a categorias e imagens comuns, posicionando-as em um todo familiar que permita modificar algo perturbador para compor um conjunto particular de categorias. A

ancoragem assume relevância como o primeiro processo de construção das representações sociais, pois aquilo que não seja classificado ou pareça estranho ao universo simbólico pode ser considerado como inexistente, ou mesmo denotar ameaça ao universo simbólico e relacional. Ainda no dizer de Moscovici (2011, p. 71-72):

Para começar, objetivar é descobrir a qualidade icônica de uma ideia, ou ser impreciso; é reproduzir um conceito em uma imagem. Comparar é já representar, encher o que está naturalmente vazio, com substância.

- A **objetivação**, apenas separada didaticamente, refere-se ao momento em que o objeto ou ideia em questão, mediante sua categorização inicial, é comparado ao paradigma de uma dada categoria, e a partir daí possa ser convencionado para que se molde a esta categoria. Pode-se ainda dizer que, de forma circular, a partir do aceite da classificação obtida, qualquer opinião que se relacione com a categoria irá também se relacionar com o objeto ou com a ideia, e neste ato revela-se a teoria da sociedade e da natureza humana, pois as representações sociais são formadas, na acepção de Moscovici (2011):

[...] através de influências recíprocas, negociações implícitas, na comunicação, onde as pessoas se orientam para modelos simbólicos, imagens e valores compartilhados específicos, onde adquirem um repertório comum de interpretações e explicações, cabendo ressaltar que as regras e os procedimentos aí constituídos são em geral levados para aplicação na vida cotidiana, em contínuo processo de construção e reconstrução com outras experiências, símbolos e comunicações estabelecidas entre os grupos, sociedades (MOSCOVICI, 2011, p. 73-74).

As representações sociais não representam simples opiniões sobre **imagens de** ou **atitudes em relação a**, e sim **teorias ou segmentos de conhecimento** com valor próprio, para a descoberta e organização da realidade.

No que se refere aos conhecimentos do senso comum ou científicos, é necessário admitir que estes não se excluem mutuamente, ao contrário, complementam-se na prática social. Pois que as representações sociais não são apenas o somatório das representações individuais, e sim possuem relação intrínseca entre o individual e o social (SANTOS, 1995; MOSCOVICI, 1978).

As representações sociais que regem a relação de um grupo específico e determinado evidenciam o sistema simbólico que é constituído por ele com referência à sua identidade e integridade como grupo.

É preciso diferenciar que a constituição do sistema simbólico de um grupo está diretamente relacionada ao contexto, às percepções, relações, sistemas sociais, estruturas, relações de poder, entre outros, e de maneira geral pode-se dizer que são informados e formados em meio a esses variados elementos.

Informar e formar são aspectos diferentes na constituição do sistema simbólico, e para Jodelet (2007, p. 47), o sistema simbólico relaciona tanto as práticas instituintes (estabelecem um regime de separação) quanto as práticas significativas (traduzem as representações e angústias).

Em Moscovici (2007) encontra-se que o ambiente natural e o ambiente social possuem quantidades variáveis de autonomia ou de condicionamento, e debruçar-se sobre as representações sociais implica considerar que estas duas condições estão presentes simultaneamente.

Por este fato, as representações sociais assumem duas diferentes funções para os indivíduos: convencionalizam os objetos, pessoas e acontecimentos; e ao mesmo tempo são prescritivas, gerando uma combinação de uma estrutura que está presente antes mesmo que se comece a pensar, e em uma tradição que decreta o que deve ser pensado.

Todos os novos elementos que se evidenciam para os indivíduos, grupos, sociedades, juntam-se a esse modelo anterior e se sintetizam nele, o qual busca tornar-se categorizável sob pena de não ser compreendido nem decodificado (MOSCOVICI, 2011).

Uma das questões fundamentais para a compreensão do universo de formação e apreensão das representações sociais está situada no campo da comunicação, locus por excelência onde as pessoas e grupos criam suas representações.

Essas representações não partem de um indivíduo isolado, mas à medida que vão sendo criadas “adquirem uma vida própria, circulam, se encontram, se atraem e se repelem, e dão oportunidade ao nascimento de novas, enquanto as velhas representações morrem” (MOSCOVICI, 2011, p. 41).

Este conjunto de elementos está diretamente relacionado à forma como são construídas as identidades do grupo. E o conjunto de representações e práticas sociais de determinado grupo também vai referir a identidade por ele construída.

A constituição das representações sociais – através dos processos de comunicação que se estabelecem entre indivíduos, grupos, sociedade – é mediada pela comunicação, o que parece concordar com o proposto por Jovchelovitch (2011).

Ele assevera que as representações sociais são sociais desde a sua gênese até a sua forma de ser na realidade, pois além de surgirem de *mediações* sociais, tornam-se elas próprias tais *mediações*, onde o sujeito tem a plena capacidade de expressar o seu espaço (de sujeito) na relação com a alteridade (sua relação com o outro), na medida em que busca interpretar, entender e construir a realidade.

Por conseguinte, as representações sociais – através dos processos de sua gênese, objetivação e ancoragem – constituem mediações que fazem emergir a produção simbólica de uma dada comunidade em sua relação com a vida social.

Pode-se dizer que a reflexão teórica sobre as representações sociais, em si constituem um domínio científico e não necessitam obrigatoriamente de uma intervenção.

Porém, para uma intervenção na realidade, para conceito e modelagem deste trabalho – que considera a relação entre representações e práticas sociais –, compreende-se que qualquer intervenção nas práticas sociais estabelecidas por determinado grupo necessita de análises e considerações sobre as representações sociais partilhadas. Moscovici (2011, p. 380) complementa:

A teoria das representações sociais, diria, pode ser vista em duas perspectivas. Primeiro, é uma teoria concebida para responder a questões específicas com respeito a crenças e vínculos sociais e para descobrir novos fenômenos. Em segundo lugar, ela é também a base de uma psicologia social do conhecimento. Ela está interessada com o pensamento do senso comum e com a linguagem e comunicação.

Assim, uma representação social não é tão-somente uma **preparação para a ação**, na medida em que direciona as condutas, mas, em especial, conforme o grau em que reorganiza e reconstitui os dados do meio ambiente onde o comportamento deve ter lugar.

Consegue imprimir um significado ao comportamento, convergindo-o numa rede de relações em que está ligado ao seu objeto, fornecendo ao mesmo tempo as noções, as teorias e os fundos de observação que tornam essas relações estáveis e eficazes (MOSCOVICI, 1978).

As representações sociais – como instrumentos de filtro referencial de leitura da realidade e sistema de orientação de condutas e comunicação em determinado grupo – constituem um saber específico diante da possibilidade de intervenção que se volte para a transformação do social, dependendo das potencialidades de um grupo.

Dentre estas potencialidades, o saber próprio de um grupo deve ser valorizado, inclusive na relação que se estabelece com o pesquisador e os demais grupos sociais⁶.

As representações sociais são fundamentais na dinâmica das relações sociais e nas práticas, e para isto correspondem a funções essenciais onde o processo de orientação de condutas pelas representações sociais estaria diretamente relacionado a intervir na definição da finalidade da situação, na forma de estratégia cognitiva que será utilizada, como em um sistema de antecipação e expectativas.

⁶ Em Jodelet (2009) aparece fortemente a ideia de valorização do potencial do grupo como condição de potencial para a transformação do social, incluindo-se aí o saber do grupo. A autora menciona outros pesquisadores e teóricos que também reforçam este posicionamento: Fals Borda, Paulo Freire, Inácio Martin-Baro, Alain Touraine, etc.

Tais condutas estariam relacionadas à adequação à realidade e representação, até mesmo apontando elementos que pudessem ser considerados lícitos ou toleráveis no universo de dado contexto social partilhado por um grupo (ABRIC, 1998).

Nesse sentido, verifica-se a definição atribuída por Abric (1998), que estabelece quatro funções: de saber (permite compreender e explicar a realidade); identitária (define a identidade e admite a proteção da especificidade dos grupos); de orientação (guia os comportamentos e as práticas); justificadora (torna possível, *a posteriori*, a justificativa das tomadas de posição e dos comportamentos).

Referindo-se à relação entre representações e práticas sociais, a autora elucida que à medida que se modificam as representações sociais, reciprocamente também se alteram as práticas sociais.

E a condição de reciprocidade entre as representações e práticas sociais designa o caráter dialético dessa relação, sendo cada qual uma totalidade indivisível que interage na geração, justificação e legitimação do outro.

A relação prática-representação constitui um pressuposto na teoria das representações sociais, e relaciona as práticas como essenciais para o desvendamento teórico.

As práticas sociais são resultantes da interação entre sujeito, objeto e grupo social do qual fazem parte, de forma que não devem ser avaliados apenas isoladamente.

É no movimento desse processo interativo entre esses constituintes que as práticas são materializadas e passam a adquirir significação, ou podem vir a ser ressignificadas, tendo em vista que são perpassadas por valores e afetos (ALMEIDA; SANTOS; TRINDADE, 2000; ROUQUETTE, 1998).

Pode-se garantir que a literatura sobre representações sociais expõe pelo menos três formas de relação entre representações e práticas sociais:

- a mudança das representações sociais produz modificações na maneira de pensar de determinado grupo;
- quando a transformação das práticas sociais produz um efeito de mudança sobre as representações sociais do grupo;
- quando a intervenção nas representações sociais volta-se intencionalmente a mudar as condutas e o modo de ser dos sujeitos.

Destaca-se a compreensão de Abric (1994), de que modificações que ocorram nas práticas sociais sejam partilhadas por determinado grupo; ou de forma espontânea, tal como acontece pela evolução de modelos sociais e culturais; ou de modo intencional, através da intervenção institucional, da inserção e atuação de um pesquisador, podendo ter interferência direta na organização e nos significados das representações sociais.

Sustenta-se que mesmo que haja algo de intencionalidade nestas intervenções, qualquer modificação não ocorre sem que haja certa resistência do grupo, pois a partir da compreensão de que cada grupo produz também um conhecimento próprio de suas práticas sociais, conclui-se que não ocorram mudanças sem a instituição de conflitos internos que possam atender ao estabelecimento de uma nova tese, a antítese, e síntese de um novo conhecimento ou prática.

Com base nos estudos de Jodelet (2001), vê-se que um grupo – diante de uma pesquisa que se volte à identificação de suas representações sociais pode:

- estabelecer condutas e processos que lhe permitam defender e proteger os segredos que unem determinada comunidade;
- descobrir outras perspectivas de interpretação de seu modo de viver, ampliando o campo de aplicação da intersubjetividade;
- levar à ocorrência de conflitos que venham a emergir ao longo da pesquisa, revelando a possibilidade de a pesquisa abarcar de maneira adequada a dinâmica do grupo estudado.

É fundamental compreender e analisar as representações sociais relacionadas perante as práticas sociais, o contexto no qual estão inseridas e a historicidade em que são produzidas.

Trata-se de condição para que as técnicas e procedimentos de pesquisa utilizados possam esclarecer a realidade investigada, inclusive atentando-se para a ocorrência de disputas de poder ou diferenças internas no grupo em questão.

As possibilidades criativas de uma representação social e sua relação direta com a prática social propiciam que, além da interpretação de um dado grupo, ela seja também norteadora para propor a intervenção junto a indivíduos, grupos, classes, entre outros, visando à manutenção ou à modificação no representar ou mesmo no agir de um grupo determinado.

Todos esses elementos relacionam-se para constituir o norte teórico deste trabalho, visto se perceber que identificando as práticas sociais partilhadas na indústria do petróleo, diante da ocorrência de situações de morte e luto, poder-se-ia apreender a realidade do trabalho de petroleiros, bem como do conjunto de práticas sociais relacionadas à organização do trabalho.

Embora não se constitua alvo desta investigação, é relevante lembrar que as referências apontadas sobre o trabalho do petroleiro contribuem para que se questione a possibilidade de que o trabalhador e sua organização familiar possam ser afetados em sua dinâmica pela composição desse contexto de trabalho, e também influenciem em sua forma de representar esta realidade.

Tais referências são: suas condições diferenciadas pelo confinamento e ausência do convívio familiar; as condições de desempenho do trabalho em situação de periculosidade; e o conteúdo de atendimentos sociais realizados com trabalhadores ou familiares, entre outras.

A repetição de processos de perda por afastamento temporário e cíclico, afora possíveis associações à eventualidade da perda concreta de um membro familiar pela condição do risco de morte no trabalho, poderia gerar, dentre outros fatores,

que o sistema familiar pudesse vivenciar fortes experiências como um luto por este afastamento deste membro que atua como petroleiro *offshore*.

Este pano de fundo também será considerado no momento de intervenção no processo investigativo e análise dos dados coletados.

A proposta deste trabalho investigativo refere-se, então, à compreensão de que o conhecimento sobre as representações sociais e a possibilidade de ações que possam mediar ou nortear a intervenção talvez produzam resultados objetivos na melhoria das práticas sociais.

Mediante o postulado de que a prática social depende da visão que os sujeitos sociais, indivíduos ou grupos têm a partir da interpretação que estabelecem de sua realidade social, o anseio pela identificação das construções elaboradas pelos sujeitos de determinado grupo social (como, por exemplo: petroleiros) sobre questões específicas do saber construído pelo grupo (sobre a morte, o morrer, o luto, etc.) pode adquirir visibilidade.

Esta circunstância, analisada dentro do contexto e tempo em que é produzida, e mediada pela visão ética e engajada de um pesquisador, pode ter suas construções sintetizadas ou agrupadas de forma que se permita a esses sujeitos avaliar sua compreensão e alterar suas práticas.

A oportunidade de um trabalho educativo, que possa ser proporcionado pela sistematização, interpretação e análise dessa realidade, indica o desejo de que a organização dessas representações e práticas sociais possa visar à melhoria das relações e organização do grupo pesquisado, dentro de seu contexto institucional de vinculação e pertencimento.

2.4 A MORTE REPRESENTADA NO OCIDENTE

Os maiores valores espirituais da vida podem se originar a partir do pensamento e do estudo da morte (ELISABETH KÜBLER-ROSS FOUNDATION, c2014).

A morte, como fenômeno psicossocial, apresenta variações na apreensão de suas características como fenômeno social compreendido mediante diferenciações na determinação do tempo histórico e do contexto sociocultural em que está inserida.

As representações coletivas que envolvem a morte também variam histórica e contextualmente ante as diversas coletividades e apreensões do imaginário social.

A morte, como objeto social, pode ser referida como elemento que acompanha todo o processo de desenvolvimento humano, posto que antropológicamente o homem é o único ser social que possui consciência de seu próprio processo de finitude e morte.

Rodrigues (2010) reitera essa condição antropológica diferenciada dos seres humanos, ao enfatizar que a principal condição é que o animal não se sabe mortal, não pode representar ou conceituar a morte, mesmo que de alguma forma possa captá-la no plano da sensibilidade ao fugir do predador ou reagir a uma agressão.

Todavia, para os humanos, a morte não se limita a finalizar a existência corporal, mas envolve o ser social investido sobre a individualidade física, ao qual a consciência coletiva atribui uma dignidade maior ou menor.

Kovács (1992) realizou uma extensa investigação sobre o tema morte, como fenômeno inerente ao desenvolvimento humano, incluindo suas representações na sociedade e as atitudes diante da morte.

O fenômeno da morte envolve, de maneira associada, experiências que se referem ao medo do desconhecido, perda ou fim de relações ou processos, os quais podem estabelecer analogia com algumas das ocorrências nos processos vivenciados ao longo do desenvolvimento humano.

Tais ocorrências abrangem complexos de ruptura e enfrentamento do desconhecido, que podem ser comparados a processos simbólicos de **morte** em vida. Estes, em geral, são: um adoecimento grave; a perda de membros ou órgãos;

a ruptura de vínculos afetivos; separações conjugais; imigração ou mudança de residência; perdas de emprego ou processos de aposentadoria; mudanças no ciclo vital ou de desenvolvimento da organização familiar.

Observa-se que há inúmeros questionamentos concernentes à compreensão de como o homem lida com a morte, e sobre os significados propostos por indivíduos ou grupos quanto ao conceito de morte em seus aspectos psicológico, histórico ou situacional, como identificado em Kastebaum e Aisenberg (1983).

Dedicar-se a estudos que se voltem à compreensão da morte e do morrer – superado o estranhamento inicial que pareça aos outros como algo mórbido – demonstra sua real natureza de interesse que se refere ao que entrelaça o fenômeno da vida com o fenômeno da morte.

Na verdade, essa compreensão certamente contribuirá para que se possa desenvolver um jeito de viver não apenas respeitando o limite que a morte impõe a todo ser vivo, mas uma condição de existência que não espera apenas o final para se manifestar em sua amplitude, e utiliza o cotidiano para expressar sua imensa capacidade de renovação progressiva em cada fase do ciclo vital.

Malgrado a morte esteja presente nas mais variadas manifestações e representações, pode-se referir a ela como um assunto interdito. Neste sentido, observa-se que a morte continua interdita sobretudo no âmbito pessoal, quando o motivo pode estar relacionado ao temor de causar dor e sofrimento (a si ou ao outro).

E ainda, porque realizar o trabalho do luto exige o reconhecimento e a permissão para a expressão de sentimentos presentes, o que vai de encontro à mentalidade atual de morte interdita, na qual não se autoriza a expressão de emoções e dor (KOVÁCS, 2010, 2010a).

Em revisão ao exposto na literatura sobre a caracterização das representações sociais sobre a morte ao longo da história, identificam-se em Ariés (1990) e Kovács (1992) os elementos expressos a seguir.

Ressalva-se que são separados apenas didaticamente, ou relacionados por prevalência nas ocorrências históricas e não constituem modelos puros.

Tais representações podem compartilhar o mesmo espaço-tempo social e histórico, e influem na constituição de representações sociais sobre a morte e o morrer admitidas por determinados grupos de indivíduos.

Sobre a representação da morte **domada**, pode ser destacada a convicção ou a percepção de sinais que atribuíam ao homem a certeza de que iria morrer.

Fortemente relacionada aos períodos medievais, ajustava-se à atitude da época, incluindo a diferenciação socioeconômica e a atitude que buscava referir-se à observação de si, dos outros, dos sinais.

A presença da morte apresentava grande concretude na organização social: pela falta de capacidade no manejo das doenças ou pela exposição a guerras. A ritualística estava presente voltada à espera da perda ou à busca da absolvição, inclusive com a participação ativa da família e comunidade.

Manifestar a tristeza e a dor era um fato socialmente aceito, e a proteção divina era, muitas vezes, associada a ser enterrado em locais sagrados.

No que se referia à representação da morte de si mesmo, havia a preocupação do indivíduo com o que ocorreria após a morte, e por isto, práticas e relações passavam a ser instituídas com o intuito de favorecer o **julgamento final** ou favorecer seu acesso ao **paraíso religioso** após a morte.

Dava-se continuidade a uma ritualística em prol do morto por meio de orações, missas, rituais, donativos, e a utilização de testamentos que envolviam manifestações de fé e desapego de bens.

O processo de sepultamento adquiria elementos que buscavam ocultar a materialidade da morte: o corpo. Os comportamentos de tristeza eram incorporados

nos processos de sepultamento e luto como algo esperado, assim como eram progressivamente incorporados acessórios e roupas como expressão das ocorrências de morte na família, busca de proteção ou expressão de pesar.

O temor da morte e do que aconteceria após esse desenlace era, muitas vezes, expresso nas artes, e remetia-se mais fortemente às práticas da Idade Média.

As representações sobre a vida na morte demonstravam confusão, buscando-se conhecimentos referentes a práticas supersticiosas que utilizavam cadáveres e ossos. Procurava-se vida nos mortos como forma de proteção para os vivos.

A ritualística foi modificada, incluindo-se na maior parte dos rituais a extensão de tempo entre a morte e o sepultamento, pelo medo que pairava sobre a possibilidade de poder ser enterrado vivo.

O início da decomposição do corpo significava a certeza da morte. Os velórios passaram a constituir práticas comuns entre as famílias.

O romantismo apareceu na representação da morte do outro, como expresso no século XIX, sendo a morte considerada um sublime repouso, a possibilidade da libertação, de reencontro com entes amados, com a crença em vidas futuras, levando a ambiguidades sobre reencontros e separações.

O espiritismo, como móvel de estudo e questionamento sobre vidas futuras, também se associou ao medo que se disseminava quanto às almas do outro mundo. Os rituais de proteção contra as almas que pudessem vir a molestar os vivos proliferaram por meio de superstições amplamente difundidas.

O sepultamento passou a ser considerado uma condição de saúde-doença, tendo determinadas regras para evitar a contaminação entre vivos e mortos.

Na representação da morte **invertida**, esta virou motivo de vergonha e deveria ser escondida, minimizando o reconhecimento das mudanças propiciadas pela morte.

Buscou-se o controle sobre a morte ao se tentar disfarçar sua ocorrência na vida cotidiana. Houve a institucionalização da morte, que apareceu mais claramente no século XX, com a morte ocorrendo em hospitais e não mais nas residências.

A morte tornou-se **desconhecida** como fenômeno não natural ou como uma fatalidade.

A solidão, associada à proximidade da morte, incluía o incômodo da condição de terminalidade de pacientes, o uso da tecnologia para prolongar a vida ou driblar a morte, buscando instituir controles sobre a morte.

A ritualística mudou: o luto e a dor pela morte deviam ser escondidos, despercebidos, e o processo de ritual funerário assumiu *status* de consumo. Ficavam mais evidentes as diferenciações e mudanças na compreensão da morte envolvendo as culturas oriental e ocidental.

Kovács (1992) destaca aspectos que se referem à morte **reumanizada**, a partir dos trabalhos de Kubler-Ross e Saunders, segundo a escuta e cuidados a pacientes em processo de morte, e o desenvolvimento de ações voltadas ao acompanhamento de doentes e familiares.

Compreende ainda: a acolhida para o sofrimento e a dor associados ao adoecimento e morte; a integração da morte como processo inerente à vida, e como oportunidade de resgate do processo de viver, além de questionamentos sobre a autonomia e dignidade do paciente diante da possibilidade de morrer.

Para Kovács (1992) a morte **escancarada**, que embora como espetáculo tenha estado presente na sociedade desde o período das competições entre gladiadores romanos, no final do século XX tornou-se um retrato muito peculiar da história recente, invadindo o cotidiano e dificultando as condições de proteção e controle de suas consequências.

A morte pôde ser banalizada pela exposição contínua na mídia, que passou a incorporar o cotidiano violento também como consumo, sem processo de elaboração

e com a repetição de exposição de inúmeras ocorrências de mortes em assassinatos e acidentes de grandes proporções, expressos diariamente.

Observa-se que o medo da morte violenta foi incorporado à banalização do processo de morrer, diante desta relação que se estabelece no dia a dia de forma escancarada, brusca, repentina, invasiva e involuntária (KOVÁCS, 2003).

É possível também ressaltar elementos sobre a representação da morte que se voltam ao debate do que seria **morrer bem** ou a busca da **boa morte**.

Jaramillo (2006) sinaliza que **morrer bem** seria muito mais complexo do que apenas o direito de ir embora e poder morrer, mas necessita de um processo mínimo de aprendizagem, questionamento e enriquecimento da visão sobre o morrer.

Menezes (2004) analisa o morrer como um processo construído socialmente que não se distingue das outras dimensões do universo das relações sociais, cuja representação da “boa morte” precisa acompanhar a evolução do que se considera como os preceitos da modernidade ou da neomodernidade, inclusive para a abordagem da morte.

Barros Filho (2009) apresenta a mídia como uma condição para o espaço público, e afirma que a morte é debatida na mídia porque garante um tema de interesse, um fato social para consumo do atual espaço público.

Na concepção deste autor, a morte seria considerada como um assunto que trata da vida, pois seria um não assunto, um vazio ontológico (não ser). Então, discutir sobre a morte em larga medida refere-se a discutir sobre a vida, mesmo que seja referir-se a quem já morreu, falando-se de sua vida, especificidades de sua história, entre outros.

Ele assegura que nem todas as mortes são discutidas no espaço público, pois este também é seletivo, e depende da atribuição de valor para que a ocorrência seja identificada como notícia para o público.

Cabe informar que a valoração do campo jornalístico não coincide necessariamente com a valoração de outras áreas: jurídica, artística, acadêmica, entre outras.

Desta forma, não raramente identifica-se a morte amplamente debatida no espaço público da mídia por diferentes associações de elegibilidade, seja de elementos que se referem à indignidade, finitude, mortes coletivas e anônimas, seja pela entronização da morte por determinadas pessoas, que são noticiadas com destaque por classes sociais, *status*, notoriedade.

A morte como fato social, representação ou questão social, convive nessas variadas formas no espaço público (midiático).

É fato que as interferências na construção da atual representação social sobre a morte são permeadas pelas características do contexto histórico e sociocultural da atualidade. Podem conviver diferentes percepções sobre a morte, com múltiplas representações, a depender da herança cultural que as envolve.

Atualmente o conceito do que seria uma **boa morte** pode incluir a condição de uma morte natural, com ausência de dor, ou até a morte medicalizada, com a ideia de alívio pela certeza de que tudo foi feito pelo outro que se vai, ou ainda a condição de boa morte como algo rápido, mesmo que inesperado, que não implique a direta percepção de morrer.

Compreender a morte como fenômeno inerente ao processo de desenvolvimento humano torna-se relevante por ser ela percebida ao longo das diversas fases do ciclo vital. Parte-se do pressuposto de que uma compreensão ampla do **processo de morrer** refere-se diretamente à compreensão do **processo de viver**: a morte percebida como algo presente na vida e não como um problema do final da vida.

Pode-se inferir que perceber a morte como fato inerente ao processo de vida envolve compreender em si próprio: a mortalidade; os processos de perdas; os sentimentos sobre as perdas e os recursos para lidar com estas ocorrências. Inclui

uma compreensão geral sobre o tema e também as especificidades de cada uma das realidades relacionadas.

Entre as diversas possibilidades que poderiam ser elencadas para constituir um suposto tabu em torno da morte relacionam-se, entre outros fatores: a não compreensão do processo de morrer ou de se compreender morto; sentimentos e saudades referentes ao que se perdeu; o que se deixaria ao morrer, e a não aceitação da ideia de não existir.

A identificação de que processos podem estar presentes na construção destas representações sobre a morte pode facilitar o desvendamento da forma de apreender e se relacionar com ocorrências de perdas e mortes que se desenvolvem ao longo de toda a vida.

Na infância, a morte para a criança pode ser vivenciada como experiência de separação ou de abandono; a representação central envolve perdas, pois a criança vive as primeiras perdas e tenta compreender a morte, percebida como desamparo, embora não seja ainda compreendida como definitiva ou irreversível.

Kovács (1992) acentua que as crianças, no período pré-operacional, ainda não têm conhecimento de que a morte seja irreversível e devem ser informadas sobre o fato, porque podem surgir sentimentos ambivalentes, a culpa talvez se intensifique e favoreça a ocorrência de medo e insegurança.

Isso é reiterado por Schliemann (2007), o qual diz que a compreensão intelectual sobre a morte difere nas diversas fases da evolução do pensamento, e para a criança entre 5 e 10 anos a morte ainda parece possível de ser evitada através de um esforço pessoal, e passa a ser vista como algo comum à experiência humana de existir, mesmo que não seja vista de frente como possível.

Torres (2012) apresenta uma classificação de diferenciação de reações da criança na compreensão cognitiva da morte, por níveis:

- nível 1: as crianças ainda não estabelecem claramente a oposição entre animados e inanimados e não compreendem os que não morrem porque não têm vida;
- nível 2: as crianças progredem em sua capacidade para distinguir entre animados e inanimados, mas persiste a atribuição de causas específicas para a morte;
- nível 3: as crianças já são capazes de compreender e estabelecer claramente a distinção entre animados e inanimados, e começam a reconhecer a morte como parte da vida.

O adolescente pode encarar a morte como evento que acontece com o outro. Representa a si mesmo como o herói que pode vencer ou conquistar a morte.

Ao mesmo tempo, vivencia inúmeras perdas no processo de busca de sua própria identidade e reconhecimento de limites, e pode se aproximar da morte ao experienciar situações-limite que envolvam risco de morte. A morte, para o adolescente, pode representar fortemente a condição de derrota e fracasso (KOVÁCS, 1992; SCHLIEMANN, 2007).

Na perspectiva de Franco *et al.* (2011), o luto envolvendo adolescentes pode ser um momento particularmente traumático, quando se sobrepõe à experiência de perda pela morte em si, e a uma outra, inerente ao processo de desenvolvimento do adolescente. Em especial, considera o processo de ciclo vital que já carrega em si mesmo um componente de perda.

À medida que os filhos crescem, a adolescência representa para a família o momento de preparar os filhos para que empreendam seus projetos na vida adulta.

A vida adulta, de maneira geral, é a consolidação de uma identidade ou referência diante da morte, pelas experiências de perdas ou das pessoas ao seu redor.

Inserir-se aí mais fortemente a representação de sua própria morte e a compreensão de que não se vive para sempre, e assim novos sentidos e significados são atribuídos ao seu mundo interno.

A morte aparece então de maneira poderosa, e ao observar a vida adulta, notam-se duas fases e suas peculiaridades:

- o início da vida adulta (quando toda energia está voltada à construção de projetos de vida, parecendo que há todo o tempo disponível para se viver e sem tempo para pensar na morte);
- e a segunda fase da vida adulta (quando a morte passa a ser considerada como um evento pessoal e que modifica a relação do indivíduo com o tempo de vida).

Salienta-se ainda que, como desafios de desenvolvimento na vida adulta, encontra-se o momento de construção da organização familiar através de uniões conjugais, filhos, netos, e a consolidação de uma condição produtiva pelo fortalecimento das relações e investimento no trabalho (KOVÁCS, 2011; PARKES, 1998).

A velhice, às vezes, é considerada como a fase mais estigmatizada em relação à morte e perdas, que podem comparecer com maior frequência e intensidade diante das mudanças no indivíduo de suas condições: física, emocional, relacional, social, bem como a compreensão do seu processo de viver perante a proximidade e a certeza da morte.

Há uma recorrência de perdas sociais que se relacionam à identidade, à condição produtiva, à perda de vínculos por morte de parentes e amigos, às mudanças de vitalidade do corpo, à perda do cônjuge, entre outras (KOVÁCS, 2011; PARKES, 1998).

Em cada uma das fases evolutivas do desenvolvimento, a compreensão e a consolidação de uma identidade envolvem o estabelecer de uma relação com a vida (processo de viver) e a morte (processo de morrer).

A relação entre desenvolvimento humano, ciclo de vida familiar e a forma como se vivenciam e organizam perdas, morte e luto está intrinsecamente relacionada à maneira de representar perdas, morte e luto, bem como às tarefas de desenvolvimento inerentes a cada fase de vida.

Participa-se que ao longo deste processo as perdas e os ganhos fazem parte de uma mesma figura simbólica que permeia todo o processo de desenvolvimento humano, sendo indispensável ao processo evolutivo (FRANCO, 2010; KOVÁCS, 1992).

O panorama instituído na apreensão dessas representações sobre a morte, pelo arcabouço cultural, pelas práticas desenvolvidas na sociedade atual, ou pela luz do desenvolvimento humano e das diversas fases do ciclo vital, demonstra a relevância da pesquisa sobre o tema.

Ademais, há a importância de se elaborar o estudo sobre como a morte aparece na organização atual da sociedade, e também como se estabelecem as percepções sobre os processos de perdas e luto, que ainda que não se concretizam pela morte no final da vida, ocorrem em pequenas mortes sentidas e vivenciadas simbolicamente no dia a dia.

A compreensão do complexo de relações e padrões que permeiam ou perpassam transversalmente a constituição da representação social sobre a morte, e sua interferência na formulação de pensamentos e atitudes diante da morte – partilhados por grupos, comunidades, sociedades, etc. – constitui arcabouço fundamental para desvendar, a partir de elementos individuais e coletivos, como se apreende e partilha a experiência das perdas e a apreensão da morte como objeto ou fenômeno social.

O estabelecimento desses parâmetros de interpretação da realidade social compõe o esforço teórico deste trabalho, que se propõe a também focar a experiência sob o ponto de vista de profissionais da indústria do petróleo.

Trata-se de petroleiros que atuam ante a iminência ou ocorrência de morte, e ao mesmo tempo compõem outros grupos sociais de diferentes origens e vinculações, sendo que partilham coletivamente e que interferem na formação de conhecimento do senso comum e científico sobre a morte e o morrer.

A morte, como objeto social, apresenta singularidade que interfere na forma que é apreendida por determinados grupos sociais – o que é profundamente influenciado pelos saberes do cotidiano.

Desta maneira, pode-se inferir que a apreensão de representações sociais sobre a morte, partilhada por determinados grupos com características comuns, pode contribuir na identificação e leitura de uma dada realidade social em um momento sócio-histórico concreto.

Os profissionais que trabalham em instituições que envolvam risco à integridade física, como fato inerente ao processo de trabalho, estão expostos aos procedimentos que podem levar a entrar em contato com o fenômeno da morte em seu cotidiano.

Em alguns espaços sócio-ocupacionais, o fenômeno da morte vai comparecer com menor ou maior frequência, mas eles nunca estarão completamente isentos de conviver com ocorrências de morte ou de atuar na prevenção ou atendimento a estas situações.

Os aspectos emocionais envolvidos em processos de perdas ou mortes que constituem alvo da atuação especializada de profissionais no atendimento ou acompanhamento de pessoas em situações de perda e morte, estão presentes no cotidiano destes profissionais.

Além da demanda explícita pela intervenção técnica em sua área de formação de origem, também a demanda por atendimento desta carga psicossocial implícita exige do profissional que volte seu olhar para a finitude do outro e de si mesmo.

Não são raros os registros na literatura atual sobre o exercício profissional e a demanda para atuação técnica diante do tema da morte. Diversos aspectos são hoje alvos de pesquisas e elaborações teóricas que remetem à formação profissional, ao estabelecimento do significado e representações sociais sobre a morte ou o morrer.

São limites e possibilidades que envolvem as diversas práticas desses profissionais quando se deparam com o tema da morte.

Kovács (2003) sinaliza que em algumas experiências dos profissionais de saúde, a morte passa a fazer parte do cotidiano, tornando-se uma companheira de trabalho. Neste sentido, negar a morte é uma das formas de não entrar em contato com experiências dolorosas, e pode propiciar-lhes a “dádiva” da negação e repressão que lhes permita conviver no cotidiano com a ilusão da imortalidade, atribuindo a esses profissionais a ideia de força e controle.

Porém, há de se advertir que este processo de negação ou mesmo de repressão, de não permitir a expressão da tristeza e da dor, pode favorecer uma elaboração difícil do luto e gerar processos de adoecimento, entre outras consequências.

O lugar que a morte ocupa como fenômeno na sociedade atual pode facilitar que esses processos de negação e repressão sejam reproduzidos no dia a dia, sendo caracterizados como uma experiência estranha, perturbadora, que deve ser combatida a todo custo⁷ (KOVÁCS, 2003).

Os processos de defesa são os mais variados e têm o intuito de **minimizar** o desconforto diante das exigências de confronto com a morte ou as perdas. Podem manifestar-se num distanciamento emocional, físico, na despersonalização do usuário, no reforço à rotina diminuindo o contato, na fuga da relação com os grupos, familiares e colaterais que envolvem os usuários, no evitamento de suas próprias experiências de perdas, ou mesmo na compreensão de sua finitude.

⁷ É possível apreender em Kovács (1992) um amplo resgate conceitual sobre a mudança de atitude diante da morte na sociedade atual.

Embora possam acontecer na organização cotidiana, as defesas precisam ser reconhecidas e mediadas para que não interfiram no processo de desenvolvimento humano do profissional e na sua relação com o trabalho.

2.5 O LUTO COMO PROCESSO PSICOSSOCIAL E SUA RELAÇÃO COM A INTERVENÇÃO PROFISSIONAL

O luto não é somente um dos estresses mais dolorosos com o qual a maioria das pessoas tem que lidar, mas também o exemplo básico de experiências da vida comum às quais damos o nome de “perdas”. Se conseguirmos entender bem o luto, poderemos nos considerar bem capacitados para compreender essas outras perdas e ajudar os que sofrem com elas (PARKES, 2009, p. 51).

A existência humana está exposta à ocorrência ou vivência de situações de luto, como condição natural do processo evolutivo.

Entretanto, aspectos pessoais e relacionais, momentos do ciclo vital, elaboração do impacto de mortes ou perdas podem ocasionar diferenciações na forma de vivenciar o luto, e até na necessidade de um olhar diferenciado que se volte ao acompanhamento especializado dessas questões.

Por saber que as pessoas têm modos diferentes de receber e lidar com perdas, mortes e luto⁸, a intervenção em situações de luto requer dos profissionais que se dedicam ao tema, uma contínua reflexão sobre as formas que se manifestam em perdas na sociedade, abrangendo ao mesmo tempo aquilo que é geral, e aproximando-se do particular de cada pessoa, objeto de cuidado (KOVÁCS, 2011; FRANCO, 2011).

Graças aos elementos anteriormente referidos, é possível suscitar a discussão sobre a prática de profissionais das mais diversas áreas de atuação, diante da ocorrência de mortes e perdas. E ainda, realizar atendimento às demandas que envolvam estas questões e ao impacto destas ações no desempenho profissional e organização pessoal.

⁸ Considerando a imensa variedade de elementos e condicionantes para a vivência de situações que envolvem perdas, mortes e luto, para o objetivo deste trabalho os termos serão em grande parte utilizados no plural.

A possibilidade de vivenciar um processo de luto mal elaborado, pelos profissionais que atuam no exercício profissional com atendimento ou acompanhamento de situações de morte e luto, constitui um grande desafio.

Chega a ser até mesmo uma vulnerabilidade na circunstância de adoecimento, se os impactos advindos dessa atuação junto à ocorrência de perdas, mortes e luto não tiverem visibilidade para o reconhecimento do profissional e das instituições.

Reconhecer o fato de que a ocorrência de mortes, perdas e luto, como motivo de atuação profissional, dá origem a relações e impactos no cotidiano do profissional – também humano nesta relação – e ressalta a importância e a necessidade de constituição de espaços para que este profissional possa cuidar de sua própria dor diante de situações de morte. Este é um questionamento legítimo e importante, ainda a ser amplamente apreendido pelos profissionais e pelas instituições às quais estejam vinculados.

Vale esclarecer que o trabalho dos profissionais em equipes multidisciplinares pode possibilitar que lidem com o processo da morte em diferentes fases, contextos ou relações.

Na indústria do petróleo, todos serão impactados pela experiência vivenciada, em maior ou menor proporção. Por exemplo: o técnico de enfermagem e o médico que prestem um primeiro atendimento; ou um enfermeiro que assuma um cuidado e atendimento secundário envolvendo pacientes e familiares. Podem ainda ser citados: um psicólogo ou assistente social que atue junto ao paciente ou familiar, em processo preventivo, ou de atendimento a situação de grave adoecimento, ou no processo após o óbito junto a familiares e amigos; e o técnico de segurança ou engenheiro de segurança que atue na investigação de um acidente fatal no trabalho. O impacto pode variar, mas ocorrerá.

Uma prerrogativa necessária ao cuidador diante da morte é de ele próprio confrontar sua morte como condição para ajudar pacientes e familiares a lidar com

essa possibilidade ou experiência, sem que seja necessário escondê-la como probabilidade real.

Contudo, a negação ou minimização desta discussão e aprofundamento nos espaços institucionais pode levar à perda de oportunidade de agir técnica e preventivamente na organização do trabalho e na saúde dos trabalhadores envolvidos (KÜBLER-ROSS, 2008).

As consequências podem resultar em adoecimento físico ou emocional em alguns casos, ou manifestar-se por meio de problemas de relacionamento pessoal, profissional, familiar, ou de uso ou abuso de substâncias químicas que interfiram no funcionamento do organismo, como álcool, drogas ilegais e medicações.

Tentar evitar o luto que se relacione a uma perda significativa pode ocasionar diversos problemas, inclusive para profissionais que lidam com a morte no cotidiano.

Franco (2005) considera a possibilidade de que um profissional da saúde, que ao evitar vivenciar o luto em sua integralidade, poderia estar acarretando risco ou posição de vulnerabilidade ao seu desempenho.

Considera-se que outros profissionais, que lidem cotidianamente com a morte em seu trabalho, possam também estar munidos de mecanismos de defesa para se protegerem negando a dor de uma perda.

Investigar esses aspectos na realidade da indústria do petróleo poderia contribuir para identificar se esses mecanismos de defesa são manifestos e que formas assumem neste contexto.

Desta maneira, ampliar o debate teórico sobre a sistematização destas práticas profissionais poderia contribuir para a visibilidade dos desafios e possibilidades deste trabalho, que muitas vezes envolvem profissionais das mais variadas formações acadêmicas, exigindo atuação multiprofissional qualificada para entender e lidar com as situações extremas a que se remetem.

E ainda exigir que além da eficiência técnica, o profissional seja também capacitado para lidar com reações emocionais, físicas e cognitivas que surjam como componentes intrínsecos numa atuação profissional em situações de *stress*⁹.

É imperioso dizer que se compreende o luto como um processo psicossocial, como reação normal diante do rompimento ou quebra de uma relação significativa, e não implica doença física ou mental. Todavia, enfatiza-se que o processo de luto tem efeito sobre o indivíduo e sua família, muitas vezes por longo prazo, ou até por gerações.

É preciso avaliar adequadamente as consequências e significados associados à perda, pois eventos como morte, divórcio, aposentadoria, mudanças forçadas ou circunstanciais, entre outros processos de transição, ao adquirirem o caráter de perdas possam gerar um processo de luto complicado, que talvez exija intervenção apropriada para a recuperação da saúde (PARKES, 1998; FRANCO, 2002; KOVÁCS, 2003).

Parkes (2009) argumenta que uma definição satisfatória de luto deveria distingui-lo de outros fenômenos psicológicos, e aponta como é associada a experiência da perda a uma reação de anseio intenso pelo objeto perdido (ansiedade da separação).

O autor ressalta que vivências de luto por ocorrências de morte parecem ser socialmente mais óbvias e reconhecidas na relação em que pareça mais claro o rompimento irreversível de relações. Entretanto, perdas menos óbvias, ou que tenham acontecido há algum tempo, podem vir a ser subestimadas em suas consequências psicossociais (PARKES, 2009, 1998).

As perdas e sua elaboração fazem parte do cotidiano e do desenvolvimento humano, podendo despertar angústia, medo, solidão, desestruturação.

⁹ Para aprofundamento sobre a questão pode-se pesquisar em Franco (2005) sobre a experiência do profissional de psicologia em atendimento a situações de desastres aéreos, submetido a situações de *stress* no atendimento a eventos traumáticos.

Embora se encontrem na literatura referências a possíveis fases vivenciadas na ocorrência de luto (negação; raiva; barganha; desejo ou busca da figura perdida; aceitação; reorganização), é fato que o processo de luto não é determinado por nenhuma linearidade de previsões, assim como o tempo e as reações são fatores variáveis.

Entre os aspectos que envolvem a perda, o indivíduo e os contextos nos quais estão inseridas as condições de sua ocorrência podem configurar elementos que facilitem ou dificultem cada processo de luto por uma determinada perda (KOVÁCS, 1992).

Nas palavras de Franco (2011), cada caso é único e se reflete nos vínculos que se estabelecem, bem como nas condições da dor pela perda de quem se ama. A autora destaca alguns elementos que podem contribuir para a compreensão da experiência do luto:

- a) sobre a morte: as circunstâncias em que ocorreu;
- b) sobre a pessoa que morreu: a personalidade; a natureza da relação que existia antes da morte;
- c) sobre o enlutado: a personalidade, as circunstâncias do sistema de apoio; o contexto cultural, religioso e espiritual; outras crises ou situações de *stress* que tenham ocorrido; questões de gênero; a experiência com os rituais de luto.

É interessante acrescentar sobre este aspecto as diferenciações de resiliência na relação com as diferenças individuais na situação de luto. E também a influência dos modelos socialmente construídos para a representação da vivência do luto, que são determinados no tempo e na história e que vão corroborar com o contexto de interpretação em situações de morte e luto.

Para aprofundamento deste tema, Franco (2010) refere-se a Bonanno, 2008; Boss, 2006, Stroebe, 2008, e Walsh, 1998.

Sobre as diversas teorias e abordagens encontradas na literatura como interpretação e experiências de pesquisa com o luto, Parkes (2009) afirma que não

há uma única teoria que consiga abranger todas as consequências do luto por morte, menos ainda por outras perdas que provocam sofrimento.

Mazorra (2009) compila as contribuições teóricas para interpretação do luto:

- a) o luto como reação à perda de um objeto libidinal;
- b) o luto na teoria das relações objetais e dos fenômenos e objetos transicionais;
- c) o processo de luto segundo a teoria do apego;
- d) o modelo integrativo do processo dual.

É necessário aprofundar o olhar investigativo sobre a relação que se estabelece nas práticas profissionais e organização do trabalho na indústria do petróleo diante de situações de luto.

Assim desvenda-se a realidade desse segmento produtivo, que ainda carece de sistematização e exploração de suas peculiaridades como locus de trabalho e suas intrínsecas relações.

E amplia-se a compreensão de como o grupo de petroleiros vivencia esse processo, aproximando desafios e possibilidades de superação, detectando fatores de risco e vulnerabilidades que interfiram em seu enfrentamento.

A constituição de um arcabouço interpretativo dessa realidade social poderia vir a contribuir para o aprimoramento do exercício profissional e da organização institucional, com vistas ao atendimento de tais demandas.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Este estudo tem por objetivo sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo, que atuam tendo como requisito o atendimento a demandas institucionais relativas a situações de perdas, mortes e luto.

E igualmente apreender representações sociais sobre perdas, mortes e luto e suas possíveis repercussões para a organização do trabalho.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar aspectos da rotina institucional: demanda profissional que exija dos petroleiros o exercício profissional relacionado a situações de perdas, mortes e luto;
- mapear as categorias profissionais da indústria do petróleo, que no exercício profissional atuem no atendimento a situações de perdas, mortes e luto;
- apreender as estratégias utilizadas pelos profissionais para lidar com os possíveis episódios emocionais que o atendimento a situações de perdas, mortes e luto possa mobilizar ao longo do exercício profissional;
- contribuir para a formulação de eventuais propostas de desenvolvimento de competências e cuidados voltados aos profissionais da indústria do petróleo, que como demanda do exercício profissional atuem em situações de perdas, mortes e luto.

4 MÉTODO

Para apresentação do método de pesquisa a ser utilizado, cabe inicialmente uma observação referente ao vínculo desta pesquisadora com o objeto da investigação.

Pois, como referido, ela atua profissionalmente como assistente social na indústria petrolífera, o que se impõe como elemento que também faz parte do processo investigativo: a vinculação da pesquisadora com o próprio universo de pesquisa.

Diante deste fato, parece ainda mais importante evidenciar a condução metodológica deste processo investigativo pautada em princípios éticos, técnicos, metodológicos, para que o exercício desta pesquisa mantenha rigor científico, e ao mesmo tempo construa o valor social do objeto pesquisado.

A pesquisadora e o objeto encontram-se inseridos em uma complexa realidade social, contraditória e dialética, determinada no tempo e na história.

A evidência destas relações que se estabelecem entre a pesquisadora e o universo de pesquisa aponta a consciência oportuna de explorar a observação próxima destes fatos e participar do contexto vivo desta realidade.

Porém, não são desprezados quaisquer elementos de verdade ou de vontade que se estabeleçam entre as relações, posto que não se propõe condição de neutralidade ou isenção absoluta, que seria fantasiosa.

Antes, propõe-se que se direcionem ao exercício ético e técnico, que considera a qualidade essencial do objeto.

Desta forma, a relevância da objetivação da pesquisa, como meta a ser perseguida no processo de investigação, leva a reconhecer a complexidade do

objeto e a buscar a teoria, a revisão crítica estabelecida, e os conhecimentos acumulados sobre os temas envolvidos.

Ao mesmo tempo, devem-se utilizar conceitos, categorias, técnicas e análise que considerem o contexto e as especificidades do objeto, afiançando-se a preparação e coleta de dados que visem a proporcionar elaborações o mais objetivas possível. Minayo (2010, p. 99) leciona:

O conceito de objetivação relaciona-se o fato que cabe ao investigador buscar formas de garantir a isenção máxima possível da intromissão ideológica nos estudos sociais, pelo método e pela técnica [...] visa assegurar, no campo de pesquisa, um processo que tenha fundamentos teóricos e, ao mesmo tempo, padrões universais e específicos, na prática de investigação.

Desta forma, a apreensão das relações sociais que se estabelecem de modo dinâmico e recorrente, não permite o congelamento da realidade para sua abstração e reflexão, mas leva à necessidade de privilegiar esta pesquisa nos âmbitos institucional e temporal.

Busca-se estabelecer uma compreensão da totalidade das relações sociais envolvidas, e a particularidade dos processos em foco: alvo da interação entre pesquisadora e objeto ao longo da investigação.

Um encaminhamento de pesquisa do tipo qualitativo foi aqui definido como o mais apropriado, ao se pretender sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo que atuam profissionalmente.

Apresentou-se como requisito o atendimento a demandas institucionais relativas a situações de perdas, mortes e luto, e suas representações sociais sobre essas ocorrências, com as possíveis repercussões para a organização do trabalho.

Partiu-se do pressuposto de que a realidade pode ser apreendida ao serem levantados os diversos condicionantes desse modo de trabalhar e viver, sendo que a abordagem qualitativa permite que essas variáveis sejam assimiladas dinamicamente em sua globalidade, e ao mesmo tempo em seus matizes.

Procurou-se reconstruir as compreensões que se referem diretamente ao objeto de estudo, por meio da percepção das representações e práticas sociais, situando-as também no tempo, no contexto institucional e na história.

O pressuposto da intervenção da pesquisa, no espaço institucional de atuação profissional da pesquisadora, permitiu estabelecer um campo de observação e apreensão do espaço institucional e das ocorrências que impactaram a cultura e o cotidiano dos profissionais. Cabe ressaltar que ao longo da realização desta pesquisa observaram-se profundas mudanças no referido contexto institucional:

- mudança da direção da empresa com repercussões em diversos escalões;
- implantação de novo plano de negócio e gestão;
- instituição de política de controle de gastos operacionais, e política de desenvolvimento de áreas operacionais específicas;
- desenvolvimento de projetos voltados à movimentação de empregados entre diferentes unidades da empresa distribuídas em vários Estados da Federação;
- reordenamento de diretrizes e atividades voltadas à simplificação de processos relativos à saúde, segurança, meio ambiente e eficiência energética, entre outros¹⁰.

São elementos que, com fluidez e agilidade, interpõem-se no planejamento, orientação e percepção do espaço institucional, possivelmente produzindo novos elementos pessoais, grupais e culturais.

Tais fatores influenciam a representação do espaço institucional e suas práticas no contexto geral da instituição, repercutindo em menor ou maior escala no microespaço institucional onde o trabalho profissional seja desenvolvido.

¹⁰ Sobre estes aspectos é possível consultar Petrobras (2012, c2012).

4.1 O PORQUÊ DA PESQUISA QUALITATIVA

Sobre o percurso a ser desenvolvido no processo de apreensão da realidade por meio das representações e práticas sociais partilhadas pelo grupo-alvo desta pesquisa, Minayo (2010, p. 57) aponta que o método qualitativo é plenamente aplicável ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, percepções e opiniões.

Todos esses elementos são produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam.

Desta forma, perante os interesses expostos para este trabalho investigativo, a proposta é desvendar relações, representações, interpretações e crenças produzidas por determinado grupo utilizando o método qualitativo.

Seu nicho de realização volta-se a abarcar a maior variedade possível de informações e percepções sobre o objeto estudado, apreendendo as relações, processos e fenômenos que não poderiam ser reduzidos à linearidade do controle e à manipulação de variáveis (MINAYO, 2010).

Outro elemento a ser apresentado é que o método qualitativo também permitirá a investigação atenta à possibilidade de construção de novas hipóteses, de indicadores qualitativos, variáveis e tipologias.

O objeto desta pesquisa refere-se a um grupo particular, ainda fortemente influenciado pela empiria na observação, necessitando de sistematização sobre suas atividades e lógicas internas, de ser mais bem conhecido e ter seus processos sociais desvelados (MINAYO, 2010).

Entre os fatores que se tornam particularmente relevantes para atenção a indicadores qualitativos destaca-se, no objetivo deste trabalho, que o estudo de unidades desta natureza traz em seu bojo complexidades de estruturas e organizações difíceis de se submeterem à observação direta.

Assim, necessitam de apreensão mais ampliada para estabelecer seus indicadores de funcionamento – o que será mais bem abordado pela realização de um trabalho de método qualitativo neste universo: empresa, instituição, relações sociais, que internamente se estabelecem (HAGUETTE, 1992).

A eficiência dos dados a serem obtidos pela pesquisa qualitativa deriva do embasamento teórico para explicar, compreender e dar significado aos fatos que se investiga. E os fatos sociais, por sua complexidade, exigem um suporte de princípios que permitam atingir os níveis da verdadeira importância do que se estuda (TRIVINOS, 1990).

Desta maneira, a escolha do método qualitativo para este estudo ocorre também em função dos objetivos que contempla, pois o conteúdo a ser apresentado pelos sujeitos pesquisados é essencial para que se visualizem os sentidos atribuídos à morte, morrer, luto e trabalho.

São situações compartilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo no atendimento a situações de perdas, mortes e luto, como requisição de seu exercício profissional.

A análise qualitativa permite decodificar o conteúdo apresentado pelos sujeitos deste estudo, traduzindo a realidade social compartilhada por eles.

A metodologia qualitativa de pesquisa adotada busca incorporar os significados e intuitos subjacentes aos atos, relações e estruturas sociais, construídas e modificadas continuamente pelo sujeito.

Desta forma, a reconstrução desses conteúdos possibilita a apreensão dos pontos de vista partilhados no coletivo, verificando-se que as representações e práticas sociais não significam simples “opiniões” sobre algo, “ou atos em si”, mas compreendem determinado conhecimento de senso comum partilhado por um grupo (MINAYO, 2010; MOSCOVICI, 1978).

O pressuposto é que o que é falado pelos sujeitos que compõem determinado grupo é produto da construção coletiva da realidade social, cultural e econômica, determinada historicamente e partilhada pelo grupo como representação do senso comum.

Ao interpretar sistematicamente o conteúdo das mensagens apresentadas pelos indivíduos observados e entrevistados, busca-se identificar as práticas sociais instituídas que possam ser tratadas de forma qualitativa.

4.2 RELAÇÃO SUJEITO-OBJETO E JUSTIFICATIVA PARA O MÉTODO

A relação do sujeito (pesquisador) e do objeto (pesquisado) também é perpassada pela dialética da realidade social, e ambos estão inseridos na realidade de forma dinâmica e contraditória, devendo ser considerados em seu momento histórico e condições estruturantes de seu contexto.

A escolha da teoria das representações sociais como instrumento de interpretação e leitura da realidade, como objetivo deste trabalho, será acrescida das elucidações e proposições que circulam na literatura sobre pesquisa voltada a representações e práticas sociais.

As áreas das representações, símbolos, cognição, práticas, entre outras aqui referidas, não são estruturas específicas das representações sociais. Compõem o conhecimento de diversas áreas do saber científico. Entretanto, a forma como são reconhecidas neste trabalho implica a indispensável associação destes elementos como um mosaico de composição deste conhecimento em si.

Moscovici (2011) ao apresentar a teoria das representações sociais, não associou como postulado para o método de pesquisa nenhuma teoria ou metodologia em particular. Todavia, sempre chamou a atenção ao fato de que, para a compreensão das representações sociais, é necessário que se conjuguem de forma associada o indivíduo, os símbolos, a realidade social, suas determinações históricas, espaciais e temporais.

Pode-se afirmar que a produção brasileira de pesquisas sobre as representações sociais tem apresentado crescimento nos últimos anos. Isto também se associa ao fato de que as pesquisas de âmbito qualitativo crescem significativamente, em especial na América Latina, como informa Minayo (2010).

Mas, para efeito deste estudo não será relacionado quantitativamente esse aporte, apenas referido como elemento que compõe o cenário da revisão bibliográfica realizada sobre o assunto, tendo sido possível identificar publicações em periódicos, livros, anais de eventos.

Em leitura e revisão destes artigos, bem como de publicações internacionais sobre o tema, pode-se observar que os métodos de pesquisa empregados em investigações referentes a representações sociais debatem a existência ou não de metodologia que seja específica para a investigação destas questões¹¹.

Contudo, de maneira geral, situam-se em privilégio de alguns métodos e técnicas de pesquisa comuns a ciências sociais, ou da associação de alguns métodos e técnicas com a perspectiva de buscar abarcar a maior quantidade de variáveis entre sujeito e subjetividade social, entre outros.

Para a postulação deste trabalho investigativo, considera-se importante ressaltar que, seguindo a formulação de Moscovici (2011), o estudo das representações sociais não busca necessariamente estabelecer uma metodologia específica de pesquisa.

Compreende-se que seja importante a utilização com eficiência técnica, metodológica e operativa de métodos e técnicas de pesquisa afins à ciência social, e mais particularmente à pesquisa qualitativa.

¹¹ Sobre esta questão, o livro *“Representações Sociais: investigações em psicologia social”* apresenta profícuo debate sobre o tema, com destaque para o capítulo 7, que trata de um diálogo publicado entre Serge Moscovici e Ivana Marková, referindo-se à existência ou não de uma metodologia específica de pesquisa em representações sociais. Referências também podem ser encontradas na obra *“Textos em Representações Sociais”*, especialmente nos capítulos 4 a 9, que tratam de dimensões metodológicas da teoria das representações sociais.

São utilizados recursos quantitativos como elementos secundários, e apenas quando da imperiosa necessidade de revelar algum aspecto de importância na análise dos dados coletados.

Objetiva-se estabelecer arcabouço e percurso metodológicos que, utilizando técnicas da pesquisa qualitativa, possam abranger: a comunicação e o relato do sujeito; a descrição das atividades; as representações presentes no discurso; as evocações simbólicas e o contexto social.

Desta forma, considera-se que a partir da construção do objeto deste estudo, sua complexidade, implicações e variedades, será possível aproximar-se da realidade e filtrar os elementos que compõem as representações e as práticas sociais. Estas, evidentemente partilhadas pelo grupo de petroleiros que se engendra no interior da instituição, tendo como lócus a indústria do petróleo, na manifestação da demanda de exercício profissional que envolva ocorrências de perdas, mortes e luto.

4.3 PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Zanelli (2002) diz que a possibilidade de trabalhar os conteúdos que se captam pelos procedimentos de coleta, através da pesquisa qualitativa, presume ir além de descrições simplistas da realidade, de modo que as informações possam ser analisadas sem que se percam as particularidades e o contexto.

Assim, as técnicas, procedimentos e instrumentos de pesquisa aplicados neste trabalho investigativo de natureza qualitativa buscam estabelecer mediações entre o campo de conhecimento científico, teórico, metodológico, situado sobre o objeto, e a realidade empírica que o envolve e lhe dá natureza.

Nesse sentido, em conformidade com o que indica Minayo (2010), as escolhas do espaço e grupo de pesquisa, os critérios de amostragem e o estabelecimento de estratégias de entrada em campo precederam o trabalho de campo propriamente dito, e se propõem a contemplar os objetivos deste estudo.

Destaca-se que, neste trabalho qualitativo, a fala representa o elemento privilegiado de coleta e de móvel da informação sobre o que se busca pesquisar. Tem o caráter de transmitir as informações, e também a expressão de significados e representações sociais do grupo objeto de pesquisa, que por meio da fala organiza e representa a realidade no momento e espaço sócio-histórico definido, revelando a comunicação da vida cotidiana.

Como procedimento de coleta de dados foi definida a realização de entrevistas como fonte de informações de dados primários e secundários, tendo em vista que este trabalho investigativo visa à identificação das representações e práticas sociais de determinado grupo.

Houve a tentativa de captar as reflexões dos indivíduos que pertencem a este dado grupo sobre a realidade vivenciada, considerando-se também o contexto no qual estão inseridos.

A entrevista utilizada como técnica é definida como semiestruturada, com a sequência de questões que pretendem aprofundar a compreensão sobre as informações relatadas pelos sujeitos da pesquisa.

Para a análise, seguindo as definições de Minayo (2010), foram determinadas categorias operativas construídas *a posteriori* sobre a compreensão das falas apresentadas. Desejava-se estabelecer em suas funções as expressões classificatórias apresentadas pelos participantes da pesquisa, bem como as elaborações iniciais da pesquisadora, com a possibilidade de definir outros construtos de categorização.

Gibbs (2009) resume que os dados obtidos em uma pesquisa qualitativa podem ser codificados, e para o objetivo deste trabalho, como elementos possíveis à categorização consideraram-se aspectos como: atos e comportamentos específicos; eventos; atividades; estratégias, práticas e táticas; estados; sentidos; participação; relacionamento ou interação; condições ou limitações; consequências; contexto e reflexão.

A confirmação desta categorização foi construída ao longo da continuidade do processo de pesquisa de campo e da sistematização teórica sobre o objeto.

As informações coletadas na entrevista foram categorizadas segundo sua função operativa, conforme já referido, garantindo-se a privacidade e sigilo dos sujeitos.

Após a conclusão da pesquisa, com o produto final desta tese e mediante aprovação do Instituto de Psicologia da USP, será encaminhada uma via a todos os participantes que assim o desejarem, através de meio eletrônico, como descrito no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

4.4 ASPECTOS ÉTICOS E DE CUIDADO AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Uma consideração importante refere-se à necessidade de implementar ações que se voltem ao cumprimento de questões éticas, e variáveis que possam se interpor nas relações institucionais a serem estabelecidas ao longo da pesquisa de campo, como: tempo disponível para contato com os trabalhadores; possibilidade de inserção direta em seus espaços de trabalho; autorizações institucionais; cuidado com os dados coletados, sigilo dos dados de identificação do entrevistado, etc.

Todos esses elementos constituem o arcabouço necessário para a investigação da proposta aqui definida, com apresentação de dados e reflexões teórica e metodologicamente obtidos ao longo deste procedimento.

Almeja-se que este processo seja expressivo em sua contribuição acadêmica, desenvolvida a partir do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano, na linha de pesquisa de Desenvolvimento Humano ¹².

¹² O presente trabalho foi submetido e aprovado pela Comitê de Ética do Instituto de Psicologia da USP com parecer favorável à realização da pesquisa através do Parecer: 494.116. Data da Relatoria: 14/10/2013.

Como princípio norteador da relação entre a pesquisadora e os participantes da pesquisa, consideram-se os princípios éticos que se refiram à manutenção do sigilo, garantindo a confidencialidade e a não identificação de entrevistados.

Anteriormente à realização da entrevista, foi enviada ao sujeito a ser entrevistado uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE¹³.

No TCLE constam informações referentes à natureza do trabalho, à preservação do sigilo sobre a identidade do participante e à idoneidade no trato dos dados coletados, de forma a não expor diretamente o entrevistado ou pessoas a ele relacionadas, em especial por considerar que os dados em questão referem-se à atuação profissional em espaço institucional comum a todos.

Também consta do termo que para uso restrito deste estudo, as informações serão gravadas em áudio com anuência dos respondentes, visando a facilitar a análise das informações coletadas, sendo de uso privativo da pesquisadora, sem qualquer exposição que quebre o sigilo dos informantes.

O trabalho em questão não busca aprofundar aspectos de intervenção psicossocial das histórias dos indivíduos participantes desta pesquisa, ou utilizar-se de qualquer instrumento de interferência que possa ocasionar sofrimento psíquico.

Há clareza sobre o fato de identificar percepções que se refiram a temas como perdas, mortes e luto, assim como possíveis relatos sobre a vivência de situações que remetam a estes temas, como demandas do exercício profissional, que poderiam suscitar lembranças e questões sobre as próprias histórias de vida, sentimentos mobilizados, vivências de perdas e luto.

Por isso, há consciência sobre a responsabilidade e o compromisso de possibilitar aos participantes uma escuta atenta, com orientações ou encaminhamentos para atendimento psicossocial, caso necessário, em qualquer momento de sua participação na pesquisa.

¹³ O TCLE foi enviado para leitura, assinatura do respondente e devolutiva ao pesquisador.

Considera-se que a oportunidade de participar desta pesquisa pode contribuir individualmente para os sujeitos, na medida em que seja disponibilizado espaço de reflexão orientada sobre o assunto em formato de entrevista. E também, mediante processo de escuta, de acolhida e disponibilidade da pesquisadora em tratar de assuntos muitas vezes considerados tabus no âmbito pessoal, e principalmente na área profissional.

Ademais, a sistematização destas informações poderá influir no sentido de se estabelecer uma reflexão mais coletiva sobre as implicações desta realidade na organização e processo de trabalho, na formação profissional e pessoal.

E certamente esta produção científica contribuirá para desvendar as relações profissionais na indústria do petróleo, na compreensão das perdas, mortes e luto como elementos de intervenção profissional, e ainda no processo de formação de profissionais e de prevenção da saúde dos trabalhadores.

4.5 AS ENTREVISTAS

As entrevistas semiestruturadas, de caráter individual, foram realizadas com profissionais de saúde de uma empresa brasileira de economia mista com atuação nacional, do ramo de energia, atuante na indústria do petróleo no Brasil, envolvendo desde o processo de exploração de óleo e gás até a distribuição de petróleo e derivados.

Cabe situar alguns elementos importantes dentro deste universo de investigação. A referida empresa passou por processo de mudança na política, com diretrizes e ações voltadas à gestão de processos, prevenção e remediação de danos referentes à segurança, meio ambiente e saúde, especialmente após a ocorrência de grandes acidentes industriais na área petrolífera na década de 1980-1990.

Iniciou-se um processo de reestruturação de diretrizes, políticas, ações, projetos e programas voltados a mudanças e melhorias nas atividades de gestão e execução nas áreas de segurança, meio ambiente e saúde.

Em todas as áreas da companhia se destacaram: a contratação de mão-de-obra especializada através de processos seletivos públicos; o planejamento estratégico de ações voltadas à segurança, ao meio ambiente e à saúde (SMS)¹⁴, além da produção de conhecimento especializado e padronização de processos de segurança, meio ambiente e saúde para todos os trabalhadores e atividades industriais da empresa.

Consistiu num significativo procedimento de mudança cultural e de práticas voltadas aos processos de gestão ambiental e segurança operacional. Na expressão da Petrobras:

Em 2001 A busca da excelência em Segurança, Meio Ambiente e Saúde - Programa de Excelência em Gerência Ambiental e Segurança Operacional - Pegaso - foi criado para realizar estudos de impacto ambiental e desenvolver técnicas de prevenção de acidentes e de socorro imediato na indústria petrolífera. Após os acidentes na baía de Guanabara e na plataforma P-36, a Petrobras decidiu investir fortemente para elevar todas as suas atividades a patamares de excelência em relação aos valores ambientais e de segurança operacional. O Pegaso se tornou o mais amplo e ousado projeto de política ambiental de toda a história da indústria no Brasil (PETROBRAS, c2014a).

Mediante este contexto institucional, é relevante para esta pesquisa identificar os profissionais que hoje atuam na instituição, que ingressaram e foram formados no momento de mudança cultural voltado aos processos de SMS, e que tenham experienciado o desenvolvimento de suas ações dentro do novo contexto.

Desta forma, os profissionais que ingressaram na empresa a partir de 2002, categoria **pleno**, sem o exercício de cargos comissionados na empresa, e tendo atuado nesta atividade na indústria do petróleo por um período de 8 a 10 anos – ao qual se refere o processo de implantação das mudanças de SMS.

Observou-se o ingresso de profissionais nesta companhia após longo período sem novas admissões, que foram retomadas em maior número a partir de 2004 – segundo um processo seletivo iniciado em 2002.

Figura 1 – Evolução do Efetivo

¹⁴ Processos relacionados à segurança, meio ambiente e saúde.

Fonte: Petrobras, 2009.

Os profissionais de saúde com nível superior (assistentes sociais, enfermeiros, médicos, psicólogos) foram os colaboradores desta pesquisa. Sua caracterização atendeu a: desempenhar atividade de vinculação de seu cargo, admitido por processo seletivo público, inserido neste vínculo de trabalho por período entre 8 e 10 anos, sem o atual exercício em cargo comissionado da empresa, com lotação no setor de segurança, meio ambiente e saúde, preferencialmente tendo atuando ou atuar no atendimento ao trabalhador.

Através desta definição de critérios busca-se envolver na entrevista aqueles profissionais de saúde considerados na empresa como **empregados próprios** – selecionados por processo seletivo público comum a todos; atuando como **técnicos de saúde**; que tenham sido admitidos e desempenhando suas atividades na empresa em período posterior ao processo de mudança organizacional de SMS, com período para compreensão do contexto institucional e atuação dentro deste novo cenário de organização do trabalho.

Não obstante o atendimento ao trabalhador possa ser realizado em qualquer área desta empresa, observa-se a estruturação das atividades de seus negócios, considerando-se a área de **serviços** como de suporte à atividade-fim da organização que, portanto, seria o lócus privilegiado para o desenvolvimento de ações de atendimento ao trabalhador e suas famílias.

Os participantes são profissionais com as características citadas anteriormente, vinculados especificamente à área de “serviços”¹⁵.

O convite para participação foi enviado por meio eletrônico, explicando-se os objetivos e contextos que envolvem esta pesquisa. Solicitou-se a participação do colaborador na identificação de informações sociodemográficas e em entrevista com a pesquisadora.

O universo total de elegíveis para as entrevistas, entre os critérios estabelecidos, perfaz um total de 20 pessoas distribuídas ao longo do território nacional.

Considerando-se que a adesão à pesquisa deu-se de forma voluntária, entre os convidados a participar houve 12 retornos de aceite e foram realizadas 8 entrevistas.

A diferença entre os que aceitaram e o número de entrevistas realizadas deveu-se à ocorrência de afastamento do trabalho, dificuldade de acesso pela distância geográfica, limitação de recursos tecnológicos ou dissonância de horários de agendas.

Dos 20 convites enviados houve três negativas formais sobre a participação e cinco convidados que não retornaram o contato – o que impossibilita afirmar se a negativa em atender à pesquisa se deu pelo tema, ou outros motivos de ordem pessoal ou profissional envolvidos.

Tabela 1 – Universo da pesquisa

Convidados	20	100%
Aceitaram formalmente	12	60%
Declinaram formalmente	3	15%

¹⁵ A área de “serviços” pode assim ser denominada no escopo institucional de empresas de grande porte que agrupam um conjunto de atividades inerentes ao desenvolvimento institucional, mas que não correspondem à atividade-fim da empresa. Para melhor compreensão do tema, pode-se pesquisar na estrutura de “Shared Services” ou “Serviços Compartilhados”, que na lógica de administração de empresas busca estruturar a organização de serviços de suporte internos ou externos às empresas. Sobre este tema sugere-se pesquisar: Coelho, Martins e Lobo (2013).

Sem resposta	5	25%
--------------	---	-----

Tabela 2 – Universo entrevistado

Convidados	20	100%
Entrevistados	8	40%

É preciso ressaltar que houve uma imensa dispersão geográfica entre os locais de atuação dos participantes elegíveis e que aderiram ao convite, tendo sido necessário realizar as entrevistas pessoalmente ou por meio de videoconferência.

Com a autorização do entrevistado houve a gravação da fala, garantida a realização da entrevista em espaço reservado e sem a presença de outras pessoas. O TCLE foi previamente enviado para orientação, ciência e assinatura dos participantes.

As entrevistas foram iniciadas com a apresentação dos objetivos da pesquisa, a condição de garantia de anonimato e sigilo sobre os dados coletados, reiterada a explicação sobre o TCLE e suas condições.

A estrutura explicitada, abaixo definida para a entrevista, busca aprender a percepção do entrevistado sobre a prática profissional desenvolvida, a presença de perdas, mortes e luto no universo do trabalho, a preparação para a ação, e as possíveis representações sociais associadas aos temas de perdas, mortes e luto que apareçam no discurso estruturado ou nas suas evocações.

Foi definido o roteiro norteador com os seguintes itens divididos em dois ciclos: o primeiro, que relaciona a exploração inicial do universo de pesquisa e suas práticas, e o segundo, que busca ser mais diretivo para a organização de ideias sobre possíveis representações.

Considera-se que os elementos referentes a práticas sociais, representações e interpretações das falas coletadas, podem estar presentes em todo o transcorrer da entrevista, e até posteriormente, na relação que se estabelece entre o pesquisado e a pesquisadora. Este recurso poderia então favorecer a realização de

entrevistas, especialmente aquelas em que o entrevistado demonstrasse maior dificuldade em expressar os relatos.

Hipoteticamente considera-se que elementos de pressão do meio institucional, a inserção da pesquisadora no próprio universo pesquisado, o caráter emocional que pode envolver verbalizar temas como perdas, mortes e luto, entre outros, são fatores que podem concorrer para a intencionalidade da participação na pesquisa e apresentação de relatos. Assim, este se torna um cuidado a mais na organização dos dados a serem pesquisados ou estruturados no momento da realização da pesquisa de campo.

Elaborou-se um roteiro com dois ciclos e os seguintes itens:

Ciclo de Introdução - Informações sociodemográficas

- Idade;
- Sexo;
- Cargo;
- Lotação;
- Local de trabalho.

Ciclo 1 - Exploração inicial do universo e práticas

- Qual a sua formação profissional e há quanto tempo atua na indústria do petróleo?
- Pode falar da sua trajetória de carreira nesta empresa?
- Atualmente quais são suas atividades profissionais na empresa?
- Na sua atuação profissional nesta empresa, em algum momento você teve que atuar profissionalmente em situações que envolvessem: graves perdas, mortes e luto?
- Pode relatar qual ou quais experiências desta natureza foram mais marcantes e o porquê?
- O que considera que foram as maiores dificuldades profissionais para sua atuação nessas situações?

- Você poderia contar que estratégia(s) utilizou para conseguir lidar com essas situações?
- Você se sente preparado para lidar técnica e emocionalmente com situações que envolvam graves perdas, mortes ou luto no seu ambiente de trabalho?
- O que poderia contribuir para que você se sentisse preparado ou mais preparado para atuar profissionalmente nesta empresa e lidar com situações que envolvam graves perdas, mortes ou luto?

Ciclo 2 – Perguntas diretivas para representações

- Aplicação de questionário de evocação de palavras.
- Você poderia relatar sua definição pessoal sobre o que é perda?
- Você poderia relatar sua definição pessoal sobre o que é morte?
- Você poderia relatar sua definição pessoal sobre o que é luto?

A evocação por meio de palavras foi incluída no roteiro da entrevista, além das perguntas de definição pessoal sobre conceitos da pesquisa, considerando que se aproximam como recursos recorrentemente utilizados para a coleta de informações sobre as representações sociais.

Utilizou-se um formulário que mostra a palavra evocada em caixa alta no alto da página, e foi explicado aos entrevistados que escrevessem nas linhas em branco (formato de tabela) as palavras que *lhes viessem à cabeça* quando lessem a palavra evocada.

Figura 2 – Evocação Perdas

Por favor escreva abaixo todas as palavras que lhe vem a cabeça quando você pensa na palavra:

PERDA

Figura 3 – Evocação Morte

Por favor escreva abaixo todas as palavras que lhe vem a cabeça quando você pensa na palavra:

MORTE

Figura 4 – Evocação Luto

Por favor escreva abaixo todas as palavras que lhe vem a cabeça quando você pensa na palavra:

LUTO

As perguntas referentes à atuação profissional e ao contexto no qual o profissional está inserido buscam a apreensão da fala sobre os temas correlatos da pesquisa, e também a identificação e sistematização da prática social estabelecida.

As entrevistas foram transcritas considerando pausas, expressões de sentimentos, etc., que compareceram no momento da realização e puderam ser identificados pela pesquisadora, para a análise dos dados coletados. Também foi elaborado material literalizado da entrevista, sem considerar as interrupções, para facilitar a leitura direta dos depoimentos.

Após a literalização das entrevistas, estas foram enviadas aos entrevistados por meio eletrônico (e-mail), informando sobre o tratamento dos relatos coletados e solicitando nova anuência referente ao nível de sigilo e privacidade das informações a serem divulgadas – com a possibilidade de supressões ou alterações caso alguma informação parecesse inadequada para publicação.

Com o retorno enviado pelos entrevistados, os relatos foram submetidos às providências finais de análise das informações e compreensão das respostas.

Ciclo 1 – Exploração inicial do universo e práticas

- A prevalência de determinadas categorias profissionais na participação voluntária na pesquisa.
- Especificidades das trajetórias profissionais no espaço da empresa, considerando-se as formações profissionais e o período de ingresso.
- A atribuição de atividades – envolvendo ou não explicitamente questões relacionadas a perdas, mortes e luto.
- A atuação profissional em situações de graves perdas, mortes e luto.
- As experiências e seus aspectos marcantes em situações de graves perdas, mortes e luto.
- As maiores dificuldades profissionais para sua atuação em situações de graves perdas, mortes e luto.
- As maiores dificuldades pessoais para sua atuação em situações de graves perdas, mortes e luto.
- As estratégias(s) utilizadas para lidar técnica e emocionalmente com situações que envolveram graves perdas, mortes e luto.
- As percepções sobre as maiores dificuldades pessoais para sua atuação em situações de graves perdas, mortes e luto.
- A percepção de estar preparado para lidar técnica e emocionalmente com situações que envolvem graves perdas, mortes e luto no seu ambiente de trabalho.
- A percepção do que poderia contribuir para que se sentisse preparado a atuar profissionalmente nesta empresa com situações que envolvam graves perdas, mortes e luto.

Ciclo 2 – Perguntas diretivas para representações

- Evocações sobre **perdas**.
- Evocações sobre **mortes**.
- Evocações sobre **luto**.
- Definição pessoal de **perda**.

- Definição pessoal de **morte**.
- Definição pessoal de **luto**.

A associação estabelecida na análise do conteúdo requereu a compreensão do relato dos respondentes, como conteúdo latente, mas também a intencionalidade revestida na realidade representada por eles mesmos.

Seguindo o que é proposto por Freitas e Janissek (2000), utilizou-se a análise de conteúdo inicialmente pela categorização do universo estudado, pela escolha das unidades de análise, quantificação dos temas, e finalmente, a análise qualitativa de dados.

A análise de conteúdo para este trabalho seguiu a proposição de análise temática, conforme Minayo (2010), estabelecendo inicialmente os núcleos de sentido nas falas coletadas, relacionando a presença e a frequência ao objeto pesquisado, buscando determinar estruturas de relevância, valores de referência, modelos de comportamento.

A análise temática incluiu, como processo operacional, a pré-análise dos dados coletados; a exploração do material em operação classificatória para os núcleos de compreensão; o tratamento dos dados obtidos e a interpretação por meio das referências relacionadas no quadro teórico e metodológico deste trabalho.

4.6 CAMINHANDO SOBRE O ENTREVISTAR

O processo de entrevistar os sujeitos constitui o cerne da elaboração deste trabalho, posto que a aproximação com a teoria, o direcionamento metodológico e a apreensão do conteúdo, dispostos nas falas dos sujeitos, compõem a aproximação da realidade visando à sistematização e divulgação do conhecimento produzido nesta pesquisa.

Para facilitar a compreensão das questões trazidas pelos colaboradores, estas foram assim separadas: o conjunto de questões sociodemográficas do grupo pesquisado; detalhamento e análise dos relatos dos sujeitos; panorama geral sobre

o universo de práticas e contextos sociais; agrupamento de categorias identificadas; e as representações sociais.

5 DO EU AO NÓS: A FALA DOS SUJEITOS

Quem foi?
 E você sabe quem é!
 Quem foi?
 E depois você sabe como é!
 O fim da espera, e a certeza da dor
 A confirmação dos nossos mortos
 É o fim comprovado na angústia
 De nossos velórios sem corpos
 A Babel, civil, militar, babilônia esta formada
 (NUNCA..., 2013).

5.1 CICLO DE INTRODUÇÃO - INFORMAÇÕES SOCIODEMOGRÁFICAS

Os participantes da pesquisa, em sua totalidade, são do sexo feminino, e com faixa etária de 33 a 56 anos. Têm uma experiência na indústria do petróleo compreendida entre 8 e 10 anos, embora tenham relatado que tiveram outras atividades profissionais anteriores ao ingresso neste espaço organizacional.

Os participantes da pesquisa foram profissionais de saúde: assistentes sociais, enfermeiros, médicos e psicólogos. As principais cidades de atuação dos entrevistados são: Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, Macaé e São Paulo – todas com grandes áreas administrativas e de operação da empresa.

A lotação e área de atuação na organização da empresa dos entrevistados compreendem a Área Corporativa e de Serviços, da Unidade de Serviços Compartilhados, que atua em cinco regiões organizacionais distribuídas em todo o País, e possui o maior efetivo de profissionais de saúde operando nesta empresa¹⁶.

5.2 EXPLORAÇÃO INICIAL DO UNIVERSO E PRÁTICAS PROFISSIONAIS

Entre as categorias de profissionais de saúde, que compõem o quadro técnico próprio da empresa, estão incluídos: assistente social, enfermeiro, médico, psicólogo, odontólogo, nutricionista, e técnico de enfermagem.

¹⁶ Conforme dados disponíveis em relatórios públicos da empresa, denominados Relatório de Sustentabilidade. Disponível para consulta Petrobras (2012a).

Entende-se que a ocorrência de situações que possam surgir na atuação profissional, de forma direta ou indireta para estes profissionais, envolvendo perdas, mortes e luto, pode variar quanto à frequência ou proximidade. Entre as categorias de saúde neste universo não há uma que esteja totalmente isenta de contato com estas temáticas.

No universo de entrevistados houve a prevalência de profissionais de Serviço Social. Fato que não é estranho, considerando-se o contexto institucional específico que na maioria das situações relaciona a intervenção profissional desta categoria em situações de perdas, mortes e luto.

Pode-se afirmar que este constitui um ponto de tensão no exercício entre as categorias profissionais de saúde, sendo muitas vezes expresso de forma diretiva pelos assistentes sociais, que alegam atender normativa de seu Conselho de Classe, que já tornou público não existir qualquer relação de informar ou tratar notícias de morte pelos assistente sociais.

Ainda assim, os demais entrevistados que são da enfermagem, medicina e psicologia, e relatam certo nível de intervenção em questões que envolvem perdas, mortes e luto, ainda que referenciem em alguns momentos a prática do Serviço Social nesta atuação. **E todos apontam o trabalho e formação multidisciplinar como a forma ideal para este trabalho.**

Quanto à percepção de atuação profissional envolvendo situações de graves perdas, mortes e luto, apenas três dos entrevistados não reconheceram atuar nesta dimensão quando inicialmente questionados. Entretanto, com o avanço dos relatos, evidenciou-se em seus históricos a atuação em situações de perdas e luto, ou a vivência coletiva na empresa em situações de morte com empregados, ou com terceirizados.

Um entrevistado reiterou não reconhecer sua atuação em situações desta natureza, embora seu histórico de desempenho como profissional de saúde incluísse atendimento direto ao trabalhador.

Entre as experiências mais marcantes envolvendo perdas, mortes e luto, a variedade de relatos e o conjunto de histórias apresentadas espelham diferentes situações ocorridas em variados contextos institucionais, e em decurso de tempo não simultâneo.

Embora não representem um contínuo, mas o recorte amostral de experiências, indicam como ponto comum a evidência de que, mesmo em diferentes contextos sociais da instituição, em locais com grande variação geográfica e sob a ótica de diversas formações profissionais, a ocorrência de situações de perdas, mortes e luto, de fato comparece no cotidiano da intervenção profissional.

Este fato configura um desafio para o exercício de suas atribuições institucionais e evidencia a relevância de sistematização e atenção a essas diferentes práticas profissionais. Entre as situações relatadas que se destacaram, apresentaram-se como desafios mais marcantes:

- Notícia à família sobre a ocorrência de morte de empregado ou terceirizado;
- Atendimento a múltiplas vítimas fatais em acidente de trabalho;
- Mediar o contato com os familiares até que de fato possa ser oficializada a notícia de morte de empregado;
- Reconhecimento de corpo de colega de trabalho para fins de providências de benefícios ou legais;
- Notícia ou acompanhamento de empregados em ocorrências de morte de seus familiares;
- Atendimento nas providências pós-morte: velório, sepultamento; cremação, entre outras;
- Proteger o usuário (familiar, empregado, etc.) da pressão e exploração da mídia quando da ocorrência de acidente de trabalho e morte;
- Ocorrências de acidentes de trabalho com perdas de partes do corpo (membro superior/inferior) e readaptação profissional do empregado.

A relevância dessas experiências foi enfatizada em suas peculiaridades, desafios e dificuldades relativas ao desempenho do trabalho neste espaço institucional.

Os entrevistados apresentaram análise crítica sobre os significados atribuídos e as necessidades pessoais e profissionais enumeradas neste exercício, em face do tema perdas, mortes e luto, e do contexto institucional.

Foram aí estabelecidos: o complexo de relações envolvendo a natureza do trabalho na indústria do petróleo, e as demandas peculiares apresentadas pelos profissionais de saúde, exigidas além de sua formação profissional tradicional, para cuidar das solicitações psicossociais no cotidiano de trabalho na organização institucional.

Todos acentuaram que a possibilidade de uma formação profissional que envolva as questões relativas a perdas, mortes e luto, dentre as necessidades para a competência técnica de profissionais de saúde, poderia levar a melhorias para a intervenção profissional – já referida como prática multidisciplinar.

Dentre os diversos elementos apontados como fatores de desafios ou dificuldades nestas situações destacam-se:

- o inusitado das situações enfrentadas;
- a dificuldade em tratar do tema (perdas, mortes e luto);
- a proximidade pessoal com as ocorrências (situações com colegas de trabalho);
- a identificação com a situação vivenciada pelo outro (ver-se refletido na realidade vivenciada pelo outro);
- a percepção de ausência de instrumental técnico-metodológico para este trabalho específico;
- as ocorrências de trabalho ininterrupto no atendimento a emergências e contingências, quando não há possibilidade de

alternância com outro profissional (distanciamento geográfico, recurso humano inadequado, múltiplas vítimas);

- dificuldades pessoais concomitantes às profissionais;
- a sensação de pesar e luto coletivo em situações que envolveram acidentes com múltiplas vítimas;
- lidar com as perdas simbólicas dos empregados quando há dano à instalação, plataforma, entre outras situações.

Cabe ressaltar que os relatos nas entrevistas evidenciaram reflexões e análises críticas sobre a configuração deste contexto institucional e suas exigências, **apontando não apenas as dificuldades e desafios presentes, mas também sinalizando para as oportunidades e possibilidades de ações passíveis de análise e implantação neste contexto**, que se voltem a melhorias na intervenção, no trabalho desenvolvido e na organização do processo de trabalho.

Foram expressas como dificuldades que precisam de análise e venham a constituir mudanças na organização do processo de trabalho:

- ausência de protocolos e orientações definidas para o atendimento que envolvam perdas, mortes e luto;
- falta de definição de papéis e competências profissionais e limites no escopo de atuação em situações de emergência e sobreaviso médico e social;
- superposição de interferências gerenciais, relacionais, entre outras, sobrepondo-se à conduta técnica nas atuações profissionais perante mortes e luto;
- a percepção de despreparo técnico para intervir nestas situações;
- atuação fragmentada de profissionais de saúde, posto que na maioria das situações não há atendimento multidisciplinar.

Questionados pela pesquisadora quanto à percepção de que conseguiram estabelecer estratégias para lidar com situações envolvendo perdas, mortes e luto, já apresentadas em suas peculiaridades e dificuldades, houve uma variedade de

definições sobre o que poderia ter sido utilizado. Há profissionais que estabelecem estratégias a partir de seu próprio sofrimento, e os que relataram não ter estratégias de forma consciente.

As principais ações para intervir ou lidar com as dificuldades apresentadas, ou como experimentação de estratégias para o trabalho foram:

- usar intuição e sentimento;
- agir com base no senso comum;
- aprender de acordo com a vivência de experiências semelhantes;
- tomar a frente de providências, processos e atividades como forma de não se debruçar sobre o sofrimento;
- buscar racionalizar e objetivar o momento da intervenção para não se sentir imobilizado;
- estabelecer escuta, acolhimento e, se necessário, chorar junto;
- realizar trabalho em equipe com diferentes níveis de experiência;
- colocar-se no lugar do outro para buscar espelhar que tipo de atendimento gostaria de receber;
- falar o menos possível e ter atenção aos detalhes;
- perder a noção de sentimento, empatia e dor para reagir às necessidades do atendimento;
- sobrepor atividades e processos para não se aprofundar sobre o tema perdas, mortes e luto.

Quanto à necessidade ou à existência de preparo emocional, de forma geral sinalizam a necessidade de preparo e espaços de cuidado para os profissionais de saúde que desempenham atividades no espaço institucional e com esta organização do processo de trabalho.

Destacam-se entre os relatos os posicionamentos que expressam que os profissionais não se sentem preparados, ou que consideram que nunca estarão plenamente preparados, mas reconhecem que há diversas ações a serem

desenvolvidas para a melhoria deste contexto, visando a uma competência plena: técnica, metodológica, profissional e pessoal.

De maneira geral, os entrevistados relatam que não se sentem preparados para lidar com as ocorrências, embora nenhum deles esteja isento de ser chamado a intervir nestas situações de perdas, mortes e luto.

Os relatos coletados sugerem iniciativas e alternativas que poderiam contribuir para a melhoria da atuação profissional em situações de perdas, mortes e luto, além da estruturação da atividade na instituição.

Também se referem à necessidade de estabelecer procedimentos, protocolos, rotinas e medidas que visem à reorganização e preparo do processo de trabalho e da preparação institucional, diante da necessidade de intervir em situações de perdas, mortes e luto:

- ter espaços específicos institucionais para discutir a prática profissional de trabalho com a morte;
- definição de alguns protocolos que prevejam o desenvolvimento do trabalho profissional neste contexto;
- qualificação e capacitação técnica, específica para o atendimento em morte, luto, emergência, contingência;
- relacionar a realidade da empresa para o atendimento com necessidades das unidades operacionais;
- a atuação em equipe como condição de trabalho;
- sensibilizar o corpo gerencial sobre os limites de atuação do profissional e o respaldo técnico para assessoria em situações desta natureza;
- capacitação para questões pessoais dos profissionais de saúde que atuam neste tipo de atendimento: cuidando do cuidador;
- prevenção do estresse pós-traumático no profissional de saúde que desenvolve este trabalho.

A configuração da sistematização da prática profissional e a forma como é apreendida pelos profissionais configuram esforço importante no intuito de melhoria da organização do processo de trabalho, segundo a visibilidade de questões que estão latentes e relevantes no exercício profissional.

Essas questões precisam ser aprofundadas e discutidas para melhorias em sua estrutura e no processo de trabalho de profissionais de saúde na indústria do petróleo.

Ressalta-se que essa análise conjunta dos elementos busca também organizar em forma de coletivo aquilo que, embora expresso individualmente, configure o delineado da cultura institucional. E igualmente avaliar como suas peculiaridades repercutem de maneira orgânica e grupal para estes e tantos outros sujeitos da instituição.

O percurso é relevante para traduzir a organização e dar voz aos fenômenos perpassados pela fala do sujeito que é individual (nas entrevistas), a fala da pesquisadora sobre seu olhar teórico e metodológico, que é ao mesmo tempo individual e externo, mas que também compõe em certa medida o que é coletivo na configuração do conjunto do qual todos fazem parte. **E do eu ao nós, somos, de fato, todos sujeitos desta história!**

5.3 SOMOS TODOS SUJEITOS DESTA HISTÓRIA!

Na composição desta análise, as categorias ou representações foram agrupadas conforme compareciam em relevância de significado na avaliação dos relatos proferidos.

Tal composição resultou no esforço de agrupamento conceitual de conteúdos expressos, que sinalizavam natureza simbólica idêntica ou semelhante.

Aquelas categorias que apareceram isoladamente, mas constituíam representação simbólica de relevância no discurso, foram mantidas associadas aos sujeitos dos relatos. As que tiveram relatos diferenciados no espaço, tempo, autor,

mas apresentaram raízes simbólicas comuns, foram agrupadas por uma mesma identidade nominal e mantidas associadas aos relatos originais.

Também foi utilizada, como liberdade de associação, a definição de um termo para definir o sujeito da fala. Isto pareceu ser significativo na medida em que é relevante manter a identidade de SUJEITO¹⁷ de cada um que aqui fala.

Então foi sinalizado cada sujeito com a fala ou a expressão que o remetia à pesquisadora, ao ler e analisar seus relatos, porém, buscando proteger suas identidades e sigilo de informações.

O relato de cada sujeito iniciou com sua apresentação sobre a experiência na empresa (**apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo**); na sequência aparecem as categorias definidas pela pesquisadora (**estar em contingência; perdas, mortes e luto no cotidiano profissional, etc.**), acrescidas dos recortes das falas dos sujeitos em itálico. A pesquisadora demonstra suas conclusões na **análise das representações e significados apresentados no relato. Tudo aquilo que é discurso do sujeito está grafado em itálico.**

5.3.1 Contingência: Sujeito1

i) **Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo**

Eu tenho quinze anos de formação profissional e nove anos na indústria do petróleo. Minha experiência está muito voltada para a Gestão do Serviço Social, e na Gestão do Serviço Social dentro da unidade que eu trabalho a gente presta o atendimento a situações de emergências. Trabalhei um pouquinho em RH, mas a grande parte da minha experiência está voltada para a Gestão do Processo de Serviço Social na companhia.

¹⁷ Todos os entrevistados que colaboraram neste trabalho participando das entrevistas foram, ao longo das descrições, apontados como **sujeitos**. Esta diferenciação parece relevante ao reforçar a compreensão que são de fato sujeitos da história e da fala aqui apresentada e analisada.

Atividade basicamente de Gestão da Equipe de Serviço Social. A gestão da equipe que envolve a gestão dos processos que essa equipe desenvolve, então desde o atendimento social individualizado, atendimento social a situações de emergências que envolvem o atendimento a situações no horário administrativo e no sobreaviso em situações de emergências. Envolve o desenvolvimento dos programas corporativos do serviço social, o programa de recuperação em dependência química, programa de preparo para aposentadoria, o programa de acompanhamento aos empregados afastados, enfim, as diversas demandas que a gente desenvolve aqui na unidade que eu trabalho.

a) Estar em contingência

- *Já participamos de algumas contingências como a gente chama aqui na empresa, que envolveram acidentes com grande proporção, com fatalidades, com mortes mesmo.*
- *E nas contingências a gente lida com essas questões. Tivemos queda de aeronaves, duas quedas que a gente acompanhou mais de perto, e um [...] este ano, que foi que a gente chamou de pouso forçado, e que não houve nenhuma fatalidade, graças a Deus, mas que traz essa angústia, esse sofrimento da notícia, é porque a gente sabe logo do acontecido. A preocupação como transformar e como comunicar isso aos familiares, enfim, mas nesse episódio deste ano, como foi pouso forçado, a empresa não diz que foi uma queda, e a gente não teve uma intervenção como nas contingências onde aconteceram as fatalidades.*
- *Para mim foram mais marcantes porque eu tive uma atuação direta na última contingência, onde teve a queda da aeronave, e depois constatada a morte dos tripulantes [...]*
- *Hoje, para mim, o que mobiliza não é o óbito, é a contingência, não sei se porque eu estou mais voltada para a Gestão do Processo no Serviço Social, mas para mim, o que me causa mais tremor assim, o que me causa mais ameaça é a questão da contingência. Estamos de contingência por conta de algum acidente fatal; isto pode acontecer a qualquer momento. A última informação que a gente*

teve quando aconteceu a queda da aeronave, eu fui acionada: “Onde você está?”.

b) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Eu esqueci de falar que além da gestão antiga, também atuamos de sobreaviso no atendimento a essa demanda específica, demanda de emergência dentro do horário do sobreaviso.*
- *O que me marcou muito foi na primeira experiência na queda de helicóptero, a gente trabalhava ainda no RH, e a sensação na empresa, aquele ar de luto.*
- *Quanto a situações profissionais de perda e luto, que não tenha sido a morte. Acho que a gente faz isso, o serviço social, muito fortemente nas relações de trabalho.*
- *Fora isso, nas relações no atendimento do sobreaviso, nem sempre é do óbito, às vezes no óbito você vai providenciar, vai prestar orientações nas situações que eram relacionadas à organização do trabalho, à perda do significado daquele trabalhador ou no próprio programa de preparo para aposentadoria quando tem um empregado que ele diz: “eu criei tudo isso aqui, fui eu que criei toda essa área de exploração e produção aqui, e hoje eu estou colocado naquele lado”. Então assim, a perda do significado, a perda do sentimento e do status que ele tinha e a falta do reconhecimento, isso me traz muito nas relações onde envolvem, nos atendimentos onde envolvem essas demandas relacionadas à organização do trabalho. A relação do trabalho, a precarização e o programa de preparo para aposentadoria que a gente vê, que muitas vezes a pessoa é só uma matrícula, então [...] a perda do sentido.*
- *Eu acho que a gente mistura muito o pessoal e o profissional, mas para mim foi muito bom. Acho que é um processo de reflexão, coisas que a gente nem tinha parado para pensar, mas que a gente [...] quanto que a gente lida com isso no nosso dia a dia.*

c) Demanda profissional x pessoal

- *Eu resido numa cidade vizinha e tive que fazer [...] eu fui acionada, mobilizei a equipe, e tive que fazer naquele momento, apesar de estar na gestão do serviço, mas operacionalizar para intervenção.*
- *E aí fiz o contato com um dos familiares que residia na mesma cidade. Esse familiar veio comigo no mesmo carro, e naquele momento a gente tem que ter uma força, digo, não só uma força, mas uma firmeza até para não transparecer para aquele usuário, para aquela família, para aquela esposa que estava ali naquele lugar, a gravidade, de tão grave que era a situação.*
- *Só para fechar, eu nunca fiz uma viagem tão grande entre as duas cidades vizinhas como naquele acidente que mencionei. Era um silêncio, aquele sentimento velado, tudo poderia ter acontecido. Quando eu cheguei na casa daquela esposa, ela poderia ter me agredido, poderia não ter querido entrar no carro, enfim, mas foi uma pessoa que conseguiu entender qual era o nosso papel e veio tranquila até a chegada, porque a gente tem como proposta trazer as pessoas para a base operacional, onde fica o Centro de Contingências, e ali ficamos com as famílias. Então, foi uma viagem longa, uma viagem sofrida, um choro velado daquela mulher, e eu também sem saber o que esperava lá.*
- *Então assim foi feito um esquema onde os corpos das vítimas chegavam na base e algumas pessoas ficavam ali aguardando essa chegada, mas o ambiente na companhia é um ambiente frio, de sofrimento, de luto, uma base que tem muito movimento, e eu nunca tinha vivido essa experiência. Apesar de estar no RH, eu percebi que na empresa para viver esse sofrimento, esse momento, essa dor, a alegria, a vida que existe dentro da base para um pouco para [...] é muito próximo, fica muito próximo, uma atividade que traz muitos riscos, mas a gente acha que nunca vai acontecer e quando acontece todo mundo fica meio que abismado.*
- *Você, por favor, não fale o que eu vou falar por telefone, mas a gente tem uma informação de que caiu uma aeronave. Eu estava indo para a festa de Páscoa na escola das crianças e aí você para. Eu vou, eu fico? Por enquanto é uma informação, ainda não tem [...] a confirmação, mas você para a sua vida porque você sabe que outras pessoas, outras famílias dependem também da sua*

atuação. Naquele momento, graças a Deus, 30 minutos depois falaram que não estava confirmado e eu pude ir [...].

- *Eu agendei com a esposa uma visita hospitalar; ele estava internado. Agendei com a esposa para eu passar as orientações sobre o benefício. No momento que eu cheguei com a visita, esse empregado estava parando – parada cardiorespiratória. Eu achei tão forte, a esposa não tinha chegado, consegui intervir. Ela não entrou na sala e a equipe veio por minha solicitação atender o empregado, e esse empregado veio a óbito. Então, a partir dessas experiências, além dessas outras, a gente vai adquirindo maturidade profissional e pessoal. Também eu consigo me dividir, acho que vida e trabalho estão misturados.*

d) Intervenções da mídia

- *Apesar da mídia, a mídia chega até mais rápido do que a gente, então se torna a situação mais difícil, porque muitas vezes a mídia traz informações que não são verdadeiras.*

e) Representar a empresa

- *Naquele momento, eu acho que vale muito a construção da imagem do Serviço Social, e a imagem da companhia, o nome da companhia aonde eu trabalho. Então eu acho que fica muito forte que eu sou assistente social da empresa.*
- *Da empresa, falo em nome da empresa, a gente garante que a empresa está mobilizando todos os esforços e realmente estava porque a gente acredita nisso.*
- *Então gente passa a representar a empresa e eu acho que isso traz um significado para quem está do outro lado. Eu fiz algumas ligações trazendo essa fala, as pessoas queriam falar com a Assistência Social da empresa, que estava lá do outro lado atendendo as pessoas que estavam em outras partes do País.*
- *Sobre estratégia eu considero que a gente traz da nossa experiência profissional e da nossa experiência pessoal. Eu me colocava no lugar do outro e tentava me espelhar naquilo que eu queria receber quanto ao atendimento.*

f) Trabalho em equipe

- *Enquanto profissional, isso traz uma gratificação assim imensa, uma realização profissional o fato do dever cumprido, de acreditar também que tem uma equipe e a gente nesses momentos, num espírito de equipe muito grande, uma solidariedade muito grande, e enfim a gente conseguiu conduzir dentro de um panorama que não era favorável, mas conduziu muito bem as situações.*
- *Então era acreditar mesmo na equipe que estava do outro lado já mobilizando, acreditar no que a companhia estava oferecendo.*
- *Graças a Deus a gente tem uma equipe muito experiente, assim uma equipe que tem uma trajetória de trabalho nessa atividade.*
- *Eu me espantei com a minha [...] assim, o gosto que eu tomei pelo sobreaviso. A gente consegue ter uma atuação que é importante do serviço social em momentos críticos, e eu me senti muita fortalecida porque eu tive uma equipe que apesar de não ter essa preparação, mas eu tive uma equipe que eu podia contar, pessoas que já tinham mais tempo de experiência que eu. Podia ligar a qualquer hora do dia, da noite, então assim quando acho que quando você se sente que está preparado tecnicamente, essa insegurança diminui.*
- *Eu acho que o que me tranquilizou é estar no sobreaviso com uma equipe que eu podia contar, mesmo sem a capacitação necessária. Enfim, mas como qualquer assistência social, a gente acolhe a demanda e depois vê como é que vai tratar; então eu tive uma equipe que estava ali para dar essa retaguarda.*
- *Uma pessoa que conversando outro dia com uma pessoa da minha equipe, o quanto que você é justa, o quanto que você é comprometida, então eu acho que a gente vai no decorrer da nossa trajetória profissional tentando ser o melhor possível, não buscando o perfeccionismo, mas ser o melhor possível, e tentando ser ético, responsável e comprometido com o outro, que é o nosso usuário, sim, mas aquele outro que é o nosso colega de trabalho.*

g) Aprender com a experiência – tentativa e erro

- *Eu acho que na nossa formação profissional, a gente traz um gap aí, esse preparo acontece nas experiências de estágio, nas experiências profissionais, e a gente vai se fortalecendo à medida do tempo e com a experiência profissional.*

h) Sublimar sentimentos e agir

- *E a partir dessas experiências a gente tenta ser forte bastante para conseguir lidar com o tema que a gente sempre tenta deixar de lado que é a morte, que são as fatalidades.*
- *Enquanto empresa, quando a gente perde colegas de trabalho, só que eu acho que na companhia o que muitas vezes a gente vê é o esquecimento dessas perdas, porque é mundo muito doído, né?*

i) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Por esse momento de rotatividade, eu acho que é importante a gente esquematizar essa prática de pensar de fato em protocolos de atendimento; a gente tem caminhado nesse sentido, mas ainda falta muita coisa.*
- *A gente tem que fomentar é a capacitação, atualização, a discussão do que acontece, que muitas vezes numa consultoria externa não traz o que a gente quer, o que a gente precisa, porque não entende como acontece aqui na nossa realidade, não entende porque não é por competência, mas por falta de conhecimento. Acho que a gente tem muito nessa troca de experiências, uma riqueza muito grande de experiências. Eu sempre, em todos os fóruns, eu falo da falta de espaço para a gente discutir a nossa prática, para a gente sistematizá-la, para a gente fechar protocolos, ajustá-los à realidade de cada unidade. Eu acho que se a gente tivesse [...] fomentado os treinamentos, as discussões, a gente conseguiria ganhar bastante com isso.*
- *A gente vê muitas vezes acidentes fatais sendo apresentados em reuniões, e aqui meio que fica banalizado, se sente aquele silêncio durante as apresentações.*

j) Não se sentir preparado para lidar

- *Por outro lado, eu acho que emocionalmente a gente nunca vai estar preparado [...].*

k) Satisfação profissional ao atuar de forma positiva em situações de perdas, mortes e luto

- *E é um momento onde a gente recebe grande parte dos nossos elogios, vêm através do sobreaviso ou do próprio horário administrativo, onde o empregado se vê tão fragilizado e tão sozinho, e a família encontra no serviço social a resposta muitas vezes para aquela situação que lhe apresenta, então é assim a concretização imediata do resultado do seu trabalho bacana.*
- *E o que me traz hoje, acho que assim, grande reconhecimento é ouvir da equipe que é muito bom trabalhar comigo, acho que nesses momentos em que as pessoas se sentem estão tão perdidas, poxa, ainda bem que eu estou aqui com você, e não é uma coisa de ser mãe, de ser não...*

Figura 5 – Frase Sujeito 1

A gente não tem um preparo adequado para lidar com isso.

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

O relato do sujeito 1 apresenta de forma importante várias nuances de atuação profissional na indústria do petróleo, desvendadas em diferentes atividades e programas realizados, nos quais as situações de perdas, mortes e luto comparecem no cotidiano dos profissionais de saúde.

Agregado à sua formação e atividade, aparece com relevância o exercício do profissional de Serviço Social. Entretanto, são significativos o discurso do trabalho em equipe e o envolvimento desta equipe como um forte componente e determinante do sucesso profissional nas ações desenvolvidas para este fim.

Destaca-se, em seu relato, a atuação em situações que denomina de **contingência**¹⁸ ou **estado de contingência**¹⁹.

Tal citação tem referência importante para se pensar no processo, pois o estado de contingência, como estabelecido na empresa, tem significado que extrapola a simples emergência, e requer a intervenção de forma mais abrangente e crítica, inclusive estabelecendo grupos e atividades dedicadas a seu acompanhamento, atendimento e resolução. A contingência pode envolver risco e dano a pessoas, equipamentos, instalações, comunidades, entre outros.

A proximidade de atuação profissional do sujeito 1 em áreas operacionais da empresa enfatiza esse arcabouço de situações cotidianas que envolvem significativo volume de atendimento emergencial – inclusive em horário administrativo, bem como as contingências como uma realidade que aparece mais proximamente no discurso quando cotejado com as falas dos demais sujeitos da pesquisa.

O volume e a proximidade com essa realidade complexa também remetem à magnitude destas relações, e de forma mais orgânica está presente o discurso sobre a utilização e estruturação do trabalho em equipe. Trata-se de elemento apresentado como importante para a intervenção em situações de perdas, mortes e luto.

O discurso presente em outros sujeitos também indica o trabalho em equipe ou trabalho multidisciplinar, sendo alternativa de organização do trabalho no atendimento a mortes e luto nesse espaço institucional.

Como preocupação há a expressão da significância da interferência pessoal x profissional no desenvolvimento do trabalho apresentado pelo sujeito 1.

¹⁸ Na definição técnica adotada pela empresa, a contingência é referida como estado de preparação permanente para enfrentar situação de risco com o potencial de ocorrer, inerente às atividades, produtos, serviços, empreendimentos, equipamentos ou instalações, e que ocorrendo, se caracteriza em uma emergência.

¹⁹ Em situações de contingência podem ser definidas salas de atendimento à crise, usualmente conhecidas como **salas de guerra**, com grupo dedicado em tempo integral, mobilização gerencial, técnica, de equipamentos, instituições internas e/ou externas à companhia, entre outros, cujo principal objetivo é o atendimento integral e resolução ou minimização da condição de crise.

A condição de realização do trabalho em sistema de sobreaviso parece naturalmente conduzir para que ações cotidianas possam ser suspensas ou impactadas pela necessidade de acionamento dentro de um espaço de tempo específico atribuído à escala de plantão.

Entretanto, a relevância de ocorrências de contingências e a responsabilidade pela gestão da equipe de atendimento impactariam sobremaneira a organização das relações pessoal e profissional, para além de uma escala de tempo determinada em que o sujeito possa estar organizado de forma cotidiana, psíquica, familiar, entre outras, para deslocar-se em atendimento. Os reflexos destas repetições merecem atenção quanto ao acúmulo, superposição e consequências para os profissionais de saúde.

Outros fatores associados na fala do sujeito 1 envolvem ações de representação da empresa, como sentir-se responsável por construir soluções e melhorias para a organização do processo de trabalho, e satisfação em atuar de forma positiva em situações de perdas, mortes e luto.

É relevante compreender o nível de comprometimento e inserção do sujeito 1 com seu universo de atuação: a relação ética quanto aos usuários e a organização do trabalho, tão presentes em sua fala. Este ponto chama a atenção, pois contempla uma análise crítica da realidade na qual está inserido, avaliando pontos fortes, oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças.

Ele discorre sobre a expressão de responsabilidade profissional – inclusive na relação com sua categoria profissional – com a preocupação em manter a imagem positiva da profissão.

5.3.2 Decodificar: Sujeito 2

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Minha formação profissional foi primeiramente em Serviço Social, eu tenho mais de vinte anos de formada. E depois disso eu fui enveredando por áreas de aprimoramento. E aí eu trabalhei também em vários espaços organizacionais e institucionais. Como eu disse, trabalhei primeiramente na saúde, concomitante sempre com a docência. Então eu fui professora numa universidade privada, que é onde eu me formei por quinze anos, e quando eu vim para esta cidade por conta da empresa, eu também acabei me enveredando numa instituição de ensino. Então, eu passei por instituições, por Secretarias de Habitação, Secretaria de Assistência Social, trabalhei em outra empresa de caráter estatal que depois foi privatizada, então eu trabalhava muito também de SMS. Isso me deu uma experiência na época, e eu tinha saído de uma outra empresa onde eu era consultora de RH, e resolvi me dedicar à docência, e foi quando que eu entrei na empresa e vai fazer dez anos. Eu entrei inicialmente dentro de uma gerência de RH, onde a minha atribuição era basicamente trabalhar com ambiência organizacional. A ambiência é muito ampla, então quando fala de ambiência tu fala da insatisfação com o reconhecimento do empregado, com as relações de trabalho, com o tipo de benefício que a empresa oferece e tal, “N” questões. E isso muita vezes faz eu também ter atendimentos e ações voltadas para determinadas áreas ou gerência, ou em âmbito de consultoria, para melhorar a relação de trabalho, ou em âmbito de assessoria, para melhorar o desempenho funcional, então eu fui fazendo essas atividades. Hoje eu estou em execução básica.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Ah, sim, em todos os trabalhos eu tive essa ação em perdas, mortes e luto. Eu acho desde de estagiária de Serviço Social eu tive em situações assim bem sérias, mas eu acho que nos locais que a gente tem mais enfrentamento dessa situação em função do tipo de atividade que nós desenvolvemos, o tipo de apoio que as pessoas esperam do Serviço Social são mais as empresas privadas, então nas empresa privadas ou estatais ou empresas públicas. Então tive muito isso diretamente dentro do hospital que a gente lidava diariamente com nascimentos e mortes.*

- *Cirurgia cardíaca envolve um risco, um risco dependendo de vários aspectos e fatores, dos condicionantes desse ser humano que vai se submeter a essa cirurgia cardíaca. Então vai desde uma simples correção de sopro, como a gente chama, que envolve uma criança, até uma situação muito séria de má-formação congênita, de válvula entupida, de veia entupida, etc. Então eu acho que era mais difícil atuar com a perda das crianças do que com a perda de um adulto, com a morte de um adulto.*
- *Aí, no dia seguinte, elas geralmente estão acordando elas estão sozinhas na UTI, às vezes ficavam amedrontadas, então eu dizia que eu era quase um decodificador da situação que elas estavam vivenciando. Até que a gente já preparava anteriormente também, antes de ir para a cirurgia a gente já preparava a pessoa, o que ela iria enfrentar naquele espaço, e no pós-cirúrgico também a gente acompanhava porque, quando essas pessoas iam receber alta, elas tinham muitas dúvidas, muitos medos, porque falar de coração é falar de vida, é de busca, então elas achavam que qualquer coisa poderia interferir nessa pulsação do coração.*
- *Teve uma situação bem interessante aqui, que foi naquela tragédia aérea, e assim não era algo diretamente, mas era algo indireto que a gente acabou apoiando as famílias porque tinham pessoas que tinham algum tipo de familiar envolvido no acidente, e algumas pessoas terceirizadas, inclusive da empresa. Nós não tivemos nenhum empregado próprio, nós tivemos empregados terceirizados que vieram a falecer nessa tragédia.*
- *Então foram situações que de certa forma a gente sempre está acompanhando, e outros tipos de perda também, mas a grande maioria sempre envolvendo a condição do luto e da morte.*
- *Também outros acompanhamentos de perda que às vezes é a questão de um casamento, vamos dizer assim, amargo, um casamento que desgastou e que travou e que as pessoas não conseguem encarar legal essa situação. Às vezes é uma perda muito grande, então como trabalhar isso? Eu não tenho nenhuma instrumentalização se tu perguntar: “Tu fizeste o curso?” – “Não, eu não fiz!”*
- *Mas assim eu vejo nosso papel de certas relações, porque eu fiz reconhecimento de corpo esquartejado, que foi encontrado em lixão, que foi um crime que nunca foi solucionado. Isso na outra empresa que eu trabalhei, e que você tem que...*

- *Então um aspecto que eu vislumbro é justamente da gente estar decodificando isso para as pessoas envolvidas, porque não tem que ter resposta para tudo, que não tem que ter culpado para tudo, que não tem que ter uma justificativa para tudo, porque as situações elas vão acontecendo e o que acontece é que muitas vezes a gente não para para refletir sobre o que a gente vivencia no dia a dia.*
- *Eu acho que a gente teria que ter procedimentos mais claros de como lidar com determinadas questões.*

b) Demanda profissional x pessoal

- *Eu tive várias situações, meu marido até brincava, porque a gente tinha plantão social que eles diziam que [...] eu era a pessoa que morava mais próximo de uma das sedes da empresa. Então quando conseguia acionar pelo celular – imagina a telefonia celular iniciando naquela época – então era muito telefone fixo. Então quando eles não conseguiam, a segurança empresarial ia me buscar em casa, então o meu marido já virou co-assistente das tantas das vezes que ele me apoiava, me ajudava nesses processos.*
- *Só para você ter uma ideia de como é que está essa questão da morte envolvida no meu cotidiano. E aí eu acabei entrando por conta dessa condição da colega de não suportar, ela disse que não queria e saiu, então [...]*
- *Recentemente nós acompanhamos aí toda a situação de um empregado sumido, desaparecido, que depois nós fomos constatar óbito por assassinato. Eu cheguei a reconhecer o seu corpo, não posso dizer formalmente, mas quando nós fomos lá no IML [...] que tinha corpos de mais homens parecidos, então eu e a outra colega fomos lá [...] Nós vimos e assim para mim foi o reconhecimento imediato pelas características do corpo, entendeu? E ele sem poder falar para a polícia que já tinha feito o pré-reconhecimento. Então são situações que também marcaram um pouquinho a gente aqui.*
- *Mas por incrível que pareça, tiveram várias situações bem sérias de acidentes nessa época. Então, até eu brinco assim que eu fico até com receio de tirar férias, eu estou assim meio, meio escaldada.*
- *Eu sou uma pessoa, eu sou emotiva, sabe? Então assim é muito difícil para a gente se colocar no lugar do outro, e agora eu estou me remetendo a uma*

experiência que eu tive familiar, que foi de um sobrinho de meu marido, porque ele não é sobrinho meu, mas ele tinha vinte anos na época e ele faleceu tragicamente motivado por um acidente que ele não teve culpa.

- *O promotor tinha bebido todas, cochilou no volante, eram cinco e meia da manhã, ele ia buscar o pai no aeroporto. Esse sobrinho e ele acabou vindo a falecer, para falar a verdade, acionaram a gente e aí por eu ter maior penetrabilidade nos hospitais, o que aconteceu?*

c) Intervenções da mídia

- *E há situações assim que você só falta apanhar da reportagem, porque você não deixa a reportagem se aproximar das pessoas e não fazem sensacionalismo.*

d) Aprender com a experiência – tentativa e erro

- *Da experiência de tanto apanhar durante a profissão a gente vai criando esse [...] um pouco esse [...] como que se direciona a isso, mas eu acho que é uma situação muito difícil porque a gente não tem como se colocar na condição do outro, na condição dessa perda, desse luto, então dessa morte. Eu acho que a maior dificuldade é assim: como você consola o outro?*
- *Eu não participei de nenhum evento mais sério, por exemplo, de uma plataforma, como foi lá a P qualquer coisa, que eu não me lembro o nome, o número, mas que as meninas [...], e de outras que estão mais amigas e que tiveram que agir sem ter uma referência de como proceder. Aprendendo só na experiência.*

e) Sublimar sentimentos e agir

- *Por incrível que pareça, os acidentes fatais que tiveram aqui na empresa eu até brinco, porque isso é uma coisa que eu acho que me resguarda, eu sempre estou de férias, sempre que eu estou de férias acontece um acidente fatal aqui. E quando aconteceu esse agora com esse colega no final do ano, eu até brinquei, eu disse: “Agora vai estar tranquilo, porque já teve o acontecimento. Então em janeiro posso tirar as minhas férias com calma que não vai me acontecer nada”.*

- *Eu entrei no hospital, quando eu entrei eu presenciei três paradas cardíacas dele, então assim foi uma coisa muito impactante, acho que na hora a gente está muito [...] com adrenalina muito forte, pois a gente não consegue sentir, a gente não sente, a gente vai tentando providenciar as coisas evitando que os outros sofram, só que é uma coisa assim que no dia que [...] esse foi em agosto, tá?*
- *Mas quando foi em dezembro que as pessoa se reuniam lá no sítio e foram fazer oração, aí foi o momento que eu consegui viver o luto, então eu me lembro que eu não conseguia parar de chorar, entendeu? Porque assim foi uma situação muito impactante, ele passou praticamente uma semana em coma, depois veio a falecer, e na época foi uma confusão.*
- *Então são situações assim que você fica numa adrenalina que você não se permite a presenciar a dor. Claro que você sente, os outros choram, às vezes choram juntos, mas não sente aquela dor porque tu não estás vivenciando aquilo concretamente, porque você está mais preocupado em dar andamento nas ações.*
- *Claro que a gente sofre, mas eu não fico imobilizada ou vou deixar de fazer a minha atividade, claro. Não vou deixar de exercer a minha [...] meu papel por conta de uma situação, seja ela que de patamar seja, que eu já enfrentei situações bem sérias, esse caso do esquartejamento, a pessoa foi sendo composta em pedaços, gente!*

f) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *São aspectos que precisa também estar observando esse cotidiano dessa morte, dessa perda, desse luto, e ver o que gente pode contribuir para aprimorar. Tem que ver o que é para a gente poder auxiliar no aprimoramento e na atenção a essas vidas, porque a gente lida basicamente com vidas e eu acho que a gente tem que entender assim. É bem interessante que a empresa tem como base de um dos seus valores o respeito à vida.*
- *A gente está aqui, quando tem uma perda ou vitimada por acidente, a pessoa recebe tal coisa, o filho tem garantia de estudo até tal série, mas tem as coisas básicas, assim [...] numa situação dessa, como é que se absorve o funeral, por*

exemplo? Às vezes o cara tem Petrus²⁰, e aí? Que não cobre, não tem aquele adiantamento. Então, coroa de flores [...] aí o cara diz: “Pô, mas não vai dar uma coroa de flores para homenagear, para representar a empresa?” Então, são coisas que parecem besteira mas não é uma besteira, existe o sentido também de consolo da perda que é manifesta através desses gestos, e a gente às vezes tem que ficar ligando para um, ligando para outro, porque não tem nada que direcione. Então, isso é desgastante para a gente, é desgastante para a gente porque é algo tão banal que impacta a nossa atuação, porque a gente gasta uma saliva para justificar o que é necessário, ou porque que não é necessário alguma coisa, entendeu?

- *Eu acho que são, algumas coisas precisam estar mais amarradas dentro da companhia e não estão, ou seja, que pelo menos abrandariam esse desgaste que a gente tem numa situação como essa, que já é desgastante. A gente ficar perdendo mais essa energia com esses aspectos.*

g) Não se sentir preparado para lidar

- *Então, assim eu não tenho nenhum preparo, vamos dizer assim, mais instrumental para lidar com essas situações. Eu acho que é muito do feelling e da experiência de tanto apanhar durante a profissão, a gente vai criando esse [...] um pouco esse [...] como que se direciona a isso, mas eu acho que é uma situação muito difícil porque a gente não tem como se colocar na condição do outro, na condição dessa perda, desse luto, então dessa morte.*
- *Eu acho que eu poderia ter uma instrumentação melhor, talvez de conhecimentos que me permitem fazer abordagem melhor, mas eu acho assim, é claro que eu não vou dizer assim: “Ah, eu não vou sofrer de ver o sofrimento do outro”.*

Figura 6 – Frase Sujeito 2

Então eu lidava com a morte quase diariamente, por quê?
Eu acho que a maior dificuldade é assim: como você consola o outro?

²⁰ Petros é um fundo de pensão e previdência complementar, mantido por contribuições mensais de empresas patrocinadoras, e seus empregados. A Petrobras é a maior patrocinadora da Petros, e dispõe basicamente de dois planos de adesão a seus empregados, com características de benefícios diferentes, inclusive sobre utilização em caso de morte (Plano Petros 1 e Plano Petros 2).

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

Em apreensão ao relato do sujeito 2, evidencia-se com muita clareza como a ocorrência de situações de perdas, mortes e luto comparece ao cotidiano de profissionais de saúde, ainda que seu lócus de trabalho seja o espaço da empresa ou indústria.

Com muita propriedade e variedade de situações-limite, o sujeito 2 relata algumas situações enfrentadas e, pode-se dizer, caracterizadas por muitos como situações-limite, tais como: enfrentar as condições de um corpo esquartejado, perda de colegas de trabalho próximos, reconhecimento de corpos, entre outras.

Estas situações, evitadas por muitos no intercurso de atuação profissional, confrontam a atual organização deste processo de trabalho, e também a organização pessoal desse indivíduo.

É evidente a percepção de que as referências recorrentes sobre demandas profissionais que envolvem demanda pessoal superpõem-se no desempenho de sua atividade de trabalho, constituindo-se num desafio ao profissional de saúde – que necessita de atenção e cuidado.

O relato que várias vezes apresenta a fala: **necessidade de decodificar** demanda de perdas, mortes e luto, para o outro parece representar, em instância de intervenção, a necessidade de cuidar do outro diante do peso emocional que as referidas situações trazem ao usuário do serviço de saúde.

Outro ponto a ser relacionado refere-se à necessidade ou escolha de sublimar os sentimentos e emoções mobilizados pela intervenção em situações de perdas, mortes e luto, como condição percebida pelo sujeito para não impactar sua operacionalidade no trabalho. Esta escolha, que parece ser a imediata e mais frequente, já demonstra no relato apresentar sinais de repercussões do ponto de vista emocional, com o risco de ocorrências de luto não reconhecidas, postergadas, e a sobrecarga de emoções que podem advir deste padrão de comportamento.

As condições apresentadas que se referem à necessidade de aprender com a experiência do trabalho, numa espiral de tentativas (com acertos e erros), podem configurar esforço adicional às dimensões: pessoal, emocional e profissional.

A não existência de sistemática de formação e preparo específico para esta natureza de trabalho no interior da instituição, especialmente considerando que foram referidas outras situações de igual conteúdo dispersas no tempo e espaço da empresa, podem levar os profissionais a uma sobrecarga.

Apesar do sofrimento emocional embutido no desenvolvimento das ações profissionais descritas pelo sujeito, é nítido que a experiência profissional e a relação com seus pares comparecem através do reforço ao discurso de construção de alternativas aos problemas identificados para esta atuação, na qual o sujeito acredita ser partícipe e responsável pela solução.

5.3.3 Escuta: Sujeito 3

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Hoje atuo como enfermeira do trabalho, mas trabalhei bastante tempo na área hospitalar como enfermeira no meio da assistência, clínica médica, nefrologia, cirurgia cardíaca, CTI. Então assim [...] tinha muito contato profissionalmente com essa questão da morte, ainda mais que clínica médica e CTI cardíaca, ainda mais vivenciei essas experiências de morte. Depois vim trabalhar no setor, na área saúde do trabalhador, e trabalhando essa questão da saúde e segurança no trabalho, numa instituição de ensino, de pesquisa, com um público bem diferenciado, com acessos bem diferenciados, e aí me motivei, fiz mestrado na área, e aí vim para o setor da indústria do petróleo em 2002. E assim hoje o nosso trabalho só aqui, me dedico só à empresa e eu já estou há dez anos.

Assim que eu entrei na empresa eu tive a oportunidade de trabalhar em um setor que tinha muita similaridade do que eu fazia antes. Tinha pesquisa, tinha um nível técnico e tinha o pessoal da investigação. Então essa similaridade me deixou

bastante à vontade. Então, trabalhar nesse setor foi uma descoberta, foi um lugar onde me proporcionou uma visão mesmo da companhia, sendo assim uma miniatura da empresa como todo aí, os processos que você [...] Aí lá, assim que eu cheguei eu tive essa oportunidade de fazer a especialização em ergonomia, que para mim também é uma especialidade que traz um nível de conhecimento e uma visão da companhia bem diferenciada, porque a gente começa a estudar as atividades de trabalho. Então, através desse olhar de ergonomia eu fui conhecendo esses processos, dentro de uma forma assim bem interessante, que é conhecer o trabalho do pessoal de geologia, as várias áreas, o pessoal do laboratório de química, engenharia básica, manutenção, em que eu fui fazendo o trabalho de atendimento de avaliação econômica, que foi assim ampliando e me dando uma bagagem bem grande. Trabalhei lá oito anos e pouco, quase nove, e aí em 2010, já querendo uma mudança [...].

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Fazia a gestão do programa, mas eu atuava bastante. Então eu trabalhava nesse atendimento, porque em relação a essa questão da perda, lá eu tive uma experiência assim diferenciada. Eu acho que é um forma de ver, nunca tinha vivenciado isso que foi. Nós tivemos um empregado jovem que morreu num acidente aéreo, ele estava viajando e teve um acidente aéreo.*
- *Nós prestamos uma homenagem, assim essa vivência dessa perda, ela foi vivida no coletivo com os colegas de trabalho. Houve uma missa grande, muito bonita, realizada para ele lá nessas instalações. Enfim, isso eu achei que foi uma coisa que eu nunca tinha visto em lugar nenhum esse cuidado.*
- *Nós tivemos um que era um funcionário contratado, ele era um preposto da [...], mas estava sempre ali no setor de saúde, e enfim ele faleceu e também foi um acidente de manhã, assim de carro. E aí os colegas do trabalho receberam a notícia da perda. Também recorriam sempre no setor de saúde ou para a gente dar notícia [...] a esposa dele trabalhava lá também, ou para dar notícia ou para acolher as pessoas que estavam lá.*

- *É desse rapaz e também uma funcionária do restaurante que era até a minha xará, E, morreu também de manhã, indo ao trabalho, atropelada. Então todos os colegas, a copa dela do contrato lá na época ficaram bastante abalados.*
- *Eu ainda estava fazendo especialização e que o estudo da gente no final do curso foi no projeto de reforma da plataforma P34, e ela tinha assim uma plataforma. Por isso que ela inclusive ia para fazer uma revisão. Então quando tive a oportunidade de embarcar nela, coincidiu que a equipe que estava lá foi a mesma equipe que viveu essa experiência de adernar, e apesar de eles não terem tido perdas, morte, mas quando a gente entrevistava eles para falar do trabalho, com olhar de ergonomia, essa situação da vivência deles de poder mostrar assim como eles eram ligados àquelas instalações, como aquilo era importante para eles, e eles traziam sempre o relato dessas experiências.*
- *Eles sentiam falta de falar desse momento, eles se jogaram no mar e depois toda a mobilização para recuperar a plataforma, porque ela afundou. Então aqueles que voltaram para ajudar, encontraram a plataforma inclinada, tudo sujo, derramado. Enfim, tudo destruído assim por dentro, como foi aquela experiência para eles.*
- *Sempre tem aquela questão da liberação de um transporte para quem quiser ir ao sepultamento, então eu acho que é o mínimo que a gente tem que ter na empresa de poder oferecer esse tipo de recurso.*

b) Demanda profissional x pessoal

- *Sair do CTI cardíaco, dessa área hospitalar teve muito a ver com a perda da minha mãe, que morreu hospitalizada na área aonde eu atuava. Então foi assim uma vivência muito difícil, porque misturou pessoal e profissional. Enfim, então depois que ela ficou lá comigo, depois que ela morreu, eu achei legal mudar de setor, mudar de área, e aí surgiu lá uma iniciativa de reestruturar o setor de saúde do trabalhador na área hospitalar, onde eu tinha formação. Eu já tinha uma experiência de ter trabalhado aqui na empresa como contratada em 92.*
- *Eu tinha feito um trabalho lá de avaliação de ergonomia no restaurante, e ela contribuiu bastante com o trabalho. Então tinha muitas imagens dela trabalhando, enfim, e como eles sabiam que era uma das pessoas que eu*

entrevistava bastante, trocava bastante com ela, então eles vinham falar comigo, buscar assim esse acolhimento de falar da saudade, quando a gente trabalha... ainda mais em uma unidade que tem uma característica muito assim de vila.

- *A gente interage, troca emoção, normalmente essas situações também me emocionam. Eu não deixo transparecer, eu não me distancio, enfim, se aquilo me emocionar e eu chorar, eu choro junto mesmo, eu procuro agir como estaria agindo com um amigo de dar força: “Vamos em frente, isso é difícil mas passa”, é assim que ajo.*
- *Quando eu perdi a minha mãe eu procurei, fiz terapia, fiz alguns meses, até para poder lidar com essa coisa de viver aquela perda, que me ajudou nessa questão de me posicionar profissionalmente, porque ela ficou hospitalizada comigo no CTI cardíaco quatro meses.*

c) Sublimar sentimentos e agir

- *talvez até porque a terapia me ajudou a tentar viver melhor o luto e não sublimar tanto, porque aí isso é importante, porque há uma tendência de muita gente até pelo contexto, pela dificuldade, pelas coisas que precisa operacionalizar naquele momento de fazer essa sublimação. Mas aí, quer dizer, o nosso cotidiano de trabalho até nessa condição de cuidar, ele acaba exigindo que a gente, mesmo que sublimando, a gente se coloca na posição de cuidar. E aí a gente traz todo aquele nosso conteúdo emocional para o trabalho técnico e a gente está o tempo todo se bombardeando com isso. Quando eu fui fazer o mestrado tipo... quando foi? Quatro anos depois eu tive que fazer terapia de novo.*
- *E eu até perceber que era isso que estava me bloqueando assim, coisas tipo, eu não quero defender, terminar isso sem ela estar aqui. Tudo isso fez assim muito de boicotes e a terapia me ajudou de novo a reencarar isso, então foi um desses momentos [...].*
- *Eu estava boicotando, eu nunca achava que estava bom, não queria terminar o trabalho porque, tipo assim, é como se fosse algo, ou porque eu nunca achava que eu não merecia, o que eu achava assim que não tinha mais sentido.*

d) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Seria fundamental [...] esses profissionais terem esse tipo de capacitação ou de [...] é que a gente chama de supervisão, de apoio de outro profissional. O pessoal que está lá no dia a dia, que é um pouco mais fácil e tem esse contato de uma forma mais frequente, então teria as pessoas vinculadas a esses programas para terem algum tipo de apoio técnico, sei lá. Uma vez no mês, ter um grupo com algum profissional que fizesse aí o trabalho com eles, de suporte para esse tipo de atividade, para esse tipo de atendimento.*
- *Outra coisa seria a gente ter um tipo de seminário, ou de oficinas, e aí ampliaria mais para aqueles profissionais que já tiveram ou eventualmente com menos contato, mas que podem ser essa frente até para ser um tema mais elaborado, mais discutido. Eu acho que ter assim um estudo que analise diferentes formas da companhia.*

e) Não se sentir preparado para lidar

- *Eu tenho dificuldade no sentido técnico, profissional, eu não me sinto tecnicamente habilitada para isso.*
- *É aí que eu procuro mobilizar o exercício mesmo da escuta, apenas de ouvir e acolher aquela fala, mas eu não saberia, tipo na ajuda, se estou conduzindo certo. É essa que tem que ser a minha intervenção, ou deveria ter tido alguma intervenção ali? Não sei, acaba sendo uma coisa muito intuitiva, até por conta disso, na minha formação, quer dizer, entender o lado é muito mais uma ação pessoal humana do que efetivamente técnica, e eu sinto falta dessa qualificação, dessa orientação.*

f) Satisfação profissional ao atuar de forma positiva em situações de perdas, mortes e luto

- *Eu acho que fez bem para todo mundo, a gente recebeu a família do empregado lá com a presença da família, então, numa manhã em que a unidade ficou muito mobilizada, identificada.*

Figura 7 – Frase Sujeito 3

Isso, então, isso vivenciei várias vezes...tem mais marcantes.

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

O relato do Sujeito 3 reforça sua atuação profissional em saúde voltada ao campo da saúde do trabalhador, com natureza mais ocupacional do que assistencial. Entretanto, sobressaem as informações de que mesmo distante do atendimento direto em assistência à saúde, o profissional depara-se com diversas situações que envolvem os temas de perdas, mortes e luto no cotidiano do trabalho.

A condição desta demanda, que aparece para o trabalhador da saúde, reitera a condição de exigência pessoal e profissional para um mínimo de acolhimento, conforme expresso em seu relato.

Ainda assim, a atuação, ou de forma direta ou indireta, partindo de conhecimento técnico especializado ou de conhecimento do senso comum, traz a exigência emocional que mobiliza cada um.

Considera-se importante ainda mencionar a experiência da profissional que em outro espaço de trabalho da área de saúde teve contato direto com ocorrências de perdas, mortes e luto.

Apesar de não ser este um campo de empresa ou da indústria do petróleo, evidencia também as exigências pessoal e profissional que comparecem nas demandas profissionais, as alternativas recorrentes de sublimação do sofrimento e suas consequências emocionais.

No caso do Sujeito 3, com as consequências de seu trabalho anterior em UTI cardíaca, em atividade hospitalar, conseguiu que as cargas pessoais fossem minimizadas ou solucionadas após processos de psicoterapia e acompanhamento especializado.

Este fator merece relevância sobre como, do ponto de vista emocional, há um contingente de necessidades a serem atendidas pelos profissionais de saúde, além do reconhecimento ou da implantação desse cuidado pelo espaço profissional.

Há alternativas que instigam a aprofundar a reflexão sobre os temas e o conteúdo emocional que situações de perdas, mortes e luto mobilizam no indivíduo.

Porém, mediante encaminhamentos necessários e adequados, pode-se estabelecer um novo olhar ao atendimento profissional – ainda que conste como exigência adicional o atendimento a questões pessoais.

Fica exemplificado no relato a satisfação da profissional em atuações efetivas concernentes a ocorrências de mortes e luto.

A necessidade de capacitação técnica permanece como demanda explícita, e mesmo que não implique a condição de estar no atendimento direto ao trabalhador, este poderá também participar da construção de soluções para a condução de demandas que envolvam perdas, mortes e luto.

5.3.4 Fazer tudo bem feito: Sujeito 4

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Sou assistente social e tenho outras duas formações de nível superior. Recentemente, mas eu não cheguei ainda a concluir, um MBA na área de Gestão e Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Fora isso, fiz alguns cursos de especialização na área de dependência química, formação em dependência química, e alguns outros cursos são especializações que estão mais próximas da minha realidade. Na empresa atuo há nove anos.

Na empresa eu comecei atuando em outra cidade na qual trabalho hoje, mas sempre nos processos de SMS. Mas lá a gente tinha um outro enfoque, então eu fazia a gestão do programa: Resgate em potencial laborativo. E os atendimentos nas

situações de emergências, e dava uma contribuição em outros programas. Então lá tem forte os Programas Corporativos. Aqui eu iniciei atuando em eventos. A gente tem uma característica de um profissional de Serviço Social. Ele deixava de ser só profissional do Serviço Social para ser profissional de SMS, então a gente enxergava muito mais a coisa das interfaces entre as áreas. E aí eu fui seguindo, eu fiz a gestão do PAE²¹ na época em que o PAE estava com o SMS. Fiquei alguns anos com esse desafio que foi super-rico para mim, e em paralelo, eu trabalhando também com o atendimento individualizado, com atendimento às situações de emergências. Depois veio o PPA²², em que eu atuo até hoje na gestão do Programa de Trabalho para Aposentadoria. Foi quando eu me desvincilhei do PAE que passou para AMS²³, então fiquei com PPA. Nesse ínterim, também tive na dobradinha na gestão do Jovem Aprendiz.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Estar em contingência

- *Porque é o imprevisível, e o imprevisível a gente não se prepara assim para o imprevisível 100. Eu só sei que poderia estar mais preparada, principalmente para grande ocorrência, contingências, o que eu vejo que assim, o grande disparador da demanda de Serviço Social, de SMS.*

²¹ O Programa de Assistência Especial (PAE) é um benefício instituído e administrado pela Petrobras, que oferece recursos para a prestação de assistência especializada em habilitação, reabilitação e educação para pessoas com transtorno ou deficiência.

²² O Programa de Preparo para Aposentadoria (PPA) tem o objetivo de desenvolver com o participante um entendimento amplo e crítico sobre a aposentadoria. Considera como referência os vínculos objetivos e subjetivos construídos ao longo de sua história de trabalho. Valoriza o equilíbrio entre vida pessoal, trabalho e não trabalho, no momento atual e no futuro, além de contribuir para a valorização dos empregados e para a sua qualidade de vida. Favorece reflexões e socializa informações que permitam aos empregados realizar o seu processo de preparo para a aposentadoria.

²³ A Assistência Multidisciplinar de Saúde (AMS) é um benefício de assistência à saúde oferecido pela Petrobras, atuando nas dimensões de promoção, prevenção e recuperação de saúde, com garantias definidas em normas internas da AMS e em Acordos Coletivos de Trabalho, registrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS -, no Sistema de Cadastro de Planos Antigos, sob o código AMS, sendo um plano privado de assistência à saúde, na modalidade coletivo empresarial, que oferece cobertura à população delimitada e vinculada à pessoa jurídica – PETROBRAS, por relação empregatícia, cuja participação dos dependentes está necessariamente condicionada à participação do beneficiário titular no contrato.

- *O acidente na baía de Guanabara, e até hoje eu não tenho segurança para dizer: “Olha, eu tenho toda a estrutura, todo o acervo de conhecimento formatado para dar respostas se acontecer algo parecido neste momento”.*

b) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Uma das minhas primeiras demandas de sobreaviso que [...] foi assim meio que inusitado, uma colega de trabalho, da área de saúde, estava fora do domicílio participando de um curso e recebeu a notícia da morte do pai. E aí foi pedido o apoio do Serviço Social na recepção dela e aí a gente fez esse acompanhamento. Não tinha muita relação com o que é o escopo do padrão do trabalho da unidade, mas acho que até pela questão do apoio ao ser humano, eu acho que foi importante essa minha missão do **cuidar do cuidador**.*

c) Demanda profissional x pessoal

- *A minha primeira situação foi marcante. Foi a situação de um empregado que tinha sido atendido por uma amiga minha que morava comigo durante a semana, assim [...] atendeu por telefone ele suplicando o desembarque, e ela conseguiu viabilizar. Até a família dele tinha sido assaltada e levaram tudo na casa dele, e aí o comandante desembarcou com o pedido do Serviço Social. No sábado à noite ele desembarcou, pegou um taxi, e na porta de casa foi abordado por marginais. Os marginais pediram que o taxista seguisse, acho que a cinquenta ou 100 metros, uma certa distância de casa, não sei se ele reagiu ou o que houve que deram um tiro na cabeça do rapaz.*
- *Na minha primeira demanda de sobreaviso foi bem pesado, me marcou.*

d) Representar a empresa

- *A informação que me chegou era que eles já sabiam que o rapaz tinha vindo a óbito, e eu não sabia. E aí eu fui, com toda aquela disponibilidade, cuidando de acalantar a família: “Olha, eu sou da Assistência Social da empresa e a empresa está à disposição neste momento difícil para vocês, que vocês perderam [...]” Aí a esposa do empregado: “O quê? Eu perdi o quê?” Aquele desespero, meu*

Deus do céu, que situação me colocou, e aí ela entregou o telefone ao filho, que era um adolescente de 14 anos, para eu tentar contornar a situação para ela conseguir ter estrutura e chegar até a delegacia para ouvir o que aconteceu.

e) Trabalho em equipe

- *O que me marcou assim a princípio foi a minha despedida do setor anterior. Foi justamente quando aconteceu aquele acidente aéreo, o choque de um avião, e tinha várias vítimas e prestadores de serviço e empregados, quatro empregados da empresa. E aí foi feita uma divisão, cada assistente social ficou responsável por dar suporte a uma família, e eu fiquei acompanhando bem de perto dia e noite. Eu fui para casa às três ou quatro da manhã, depois do comunicado à família. Seis horas já tinha gente me buscando para continuar dando esse apoio. Foi uma coisa bem feita e foi despedida mesmo; como aprendizado acho que foi importante.*
- *Às vezes a gente precisa de um apoio de alguém da área e não temos, aí não podemos contar tanto. Então assim, rever essas situações da equipe de saúde para olhar, para situações de emergências, acho que é importante. Então a gente precisa aumentar a equipe mesmo, é fato e precisa que venha para Salvador e para outro Estado que não tem assim, pelo menos um regional, no olhar regional de contingência, um profissional de Psicologia e um profissional de Serviço Social para acionar o médico. Para a gente ter uma equipe mínima que venha a todos esses processos, que seja um fio condutor e não passar essa responsabilidade para as outras áreas que já têm várias outras ações a dar conta.*

f) Sublimar sentimentos e agir

- *Por mais que a gente saiba que somos humanos, tem que ter uma certa, eu não sei se é da época que eu já fui oficial de justiça, e como oficial de justiça às vezes me colocava, porque era muitos riscos nas ruas eu tinha que enfrentar, eu tinha que ir perdendo a noção de perigo. No caso do profissional de Serviço Social, eu acho que tem de perder noção de sentimento, assim de dor, assim não tentar ter tanta empatia com aquela situação, porque se tiver eu acho que*

acaba misturando uma coisa com outra, e a gente acaba perdendo a objetividade e deixa de dar o apoio que aquela família necessita.

g) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Talvez as áreas da empresa tenham que ser mais informadas sobre o que é de fato de competência do sobreaviso, para que não crie expectativas errôneas e até avaliem de forma errônea por conta disso.*
- *Eu lembro quando eu fiz o curso de perdas e mortes, falaram muito sobre algo voltado tipo cuidando do cuidador, que deveria se prever algumas ações nesse sentido, tanto preventivamente, para que a gente tenha a força de enfrentar essas situações, como depois do ocorrido, para que a gente não tenha tanto impacto no sentido das questões dos traumas pós, os traumas que acontecem com o próprio cuidador, o estresse pós-traumático.*
- *Ah, eu só acho importante que a gente instigue esse [sentimento] corporativo para que ele também repense essa possibilidade, e até a própria companhia mesmo, essa possibilidade de ter uma estrutura melhor montada, não digo nem só da área de Serviço Social, por exemplo: Psicologia, acho muito eficiente para dar conta das situações de emergências na companhia.*

h) Não se sentir preparado para lidar

- *Então assim, ainda não me vejo assim plenamente capacitada, eu assim, a gente vê como assistente social é importante no relacionamento com comunidades, mas assim botar a mão na massa, talvez até [brigue], mas aí é interrogação ainda. Não sei até que ponto eu poderia estar mais tecnicamente amparada, coberta enfim, ou não.*

i) Comunicar a morte

- *Eu não sei se a pessoa que me passou a informação queria se livrar da responsabilidade, passou para mim, e eu na minha ingenuidade acabei*

acreditando e ficou comigo a pior parte, que é a do comunicado, mas foi complicado, até a gente conseguir administrar essa comunicação depois disso.

j) Ter que dar conta

- *Fora isso, as expectativas que não têm a ver com a realidade que está no escopo do programa da gente. Às vezes a gente tem que dar negativa e nem sempre a gente se sente à vontade para isso, mas a gente dá conta mesmo do que a pessoa quer só para evitar o mal-estar.*
- *Ou até em uma interpretação ou uma má satisfação por parte do cliente, porque quem trabalha no compartilhado acaba prestando serviço, e às vezes eu tenho que submeter ao que não é, não está no escopo do programa para não ter uma avaliação negativa.*
- *Ah, e teve uma situação que eu fui até acompanhar um velório, fui para o cemitério porque toda a gestão só tinha eu lá, a arraia-miúda, enxergando que Serviço Social tem que ter esse papel e tem que ir até outra cidade distante, e isso gerou um mal-estar depois, porque assim a colega que pegou outro sobreaviso depois para a mesma unidade, pegou outro caso e ela deu negativa, e aí foi mal interpretada, porque [...] a minha decisão foi minha junto com o coordenador do sobreaviso na época, mas mesmo assim gerou um mal-estar danado esses entraves.*
- *Então, assim coloca conosco uma responsabilidade que seria deles, e aí a gente não tem braços pra estar dando conta e por conta disso o processo [...]*

Figura 8 – Frase Sujeito 4

<i>Cem por cento eu acho que eu nunca estaria preparada.</i>
<i>Eu fico incomodada com isso, quero fazer tudo bem feito, ficam essas coisas aí.</i>

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

A compreensão do relato do sujeito 4 introduziu a necessidade de pensar num outro conjunto de significados que se denomina **ter que dar conta**. Isto decorre

da aparência das informações, que traz em seu bojo a configuração de necessidades prementes de atendimento à demanda institucional posta, ainda que decorra de uma grande exigência profissional ou pessoal para os profissionais de saúde.

Parece que a diferença estaria na definição estabelecida: ainda que não existam condições técnicas decididas como requisito e referência profissional a esse respeito, seria mandatório intervir mesmo que se sobreponha à percepção técnica. Os componentes já mencionados de exigências pessoais compõem a este mesmo exercício de trabalho.

O sentir-se responsável em criar a solução parece coerente diante do desconforto que possa advir da necessidade de atendimento *a qualquer custo*, profissional ou pessoal, com um impacto direto pela ausência de normativas a esse respeito. As consequências da indefinição de papéis e atribuições aparecem com ênfase nesse discurso.

Em situações desta natureza, o trabalho em equipe, o olhar coletivo sobre questões de perdas, mortes e luto parecem ressoar como estratégias de enfrentamento e necessidade de organização do processo de trabalho, visando a minimizar conflitos de informações, relações, deficiência em ações de cuidado.

O tema da comunicação de morte ou notícia de morte, como atribuição profissional, surge com força e provoca desgaste emocional e profissional associado ao fato, que evidencia as desconfiças sobre o que fazer, como fazer e quem fazer. O tema parece tão recorrente e relevante que lhe foi atribuída uma categoria de representação específica.

5.3.5 Relação técnica: Sujeito 5

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Minha formação é em Serviço Social. Fiz mestrado também em Serviço Social e eu estou aqui na empresa desde 2006, vai fazer sete anos.

Eu entrei, eu já entrei dentro mesmo, o atendimento mesmo aos empregados, familiares, então assim só que como trabalha, a vida das pessoas é tão dinâmica, independente dos processos de trabalho. Então assim acaba não sendo repetitivo, tudo é muito novo, até porque eu trabalho com o programa “Construindo Alternativas”, e eu acho que é um programa que eu tenho aprendido demais porque o atendimento que eu faço individualizado, que é o plantão que a gente chama, é um trabalho que eu também desempenhava em outras instituições.

Então assim eu entrei em 2006 e desde 2006 eu participei de todos os processos, porém a gente dividiu a equipe e foi em 2008 que eu entrei de fato, porque o programa foi retomado. Na verdade, a gente tem muito trabalho de assessoria e consultoria.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Em perdas, mortes e luto, o sobreaviso que eu acho que é o que mais acontece, nas demandas que mais chegam no sobreaviso, ou seja, fora do horário de trabalho. São questões de orientação com relação a funeral, a serviço funeral e tudo.*
- *Não tive aquelas coisas assim gigantes como várias pessoas já tiveram, das plataformas, de acidentes gigantes pegando tanto a comunidade quanto os vários empregados ao mesmo tempo.*
- *Mas assim no dia a dia, as questões que chegam para a gente, às vezes assim acontece de uma perda de um empregado, que de repente ficou doente e morreu, e aí como você trabalha isso e as questões mesmo do dia a dia do sobreaviso.*
- *O que a gente tem tipo isso: estava acompanhando, faleceu, morreu, ou então a orientação para os filhos, e essas questões para filho de alguém que tem peso na companhia, então você tem que fazer determinada coisa.*

- *Mas existe um crematório lá não sei aonde na outra cidade, que você pode entrar em contato e ver se é possível, sem saber se a pessoa tem essa necessidade. É isso para esse tema.*
- *Eu tenho colegas que precisam ir até o IML, já tiveram que entrar para ajudar a reconhecer. Nunca aconteceu isso comigo, eu já tive a questão acidente de trabalho que acabou em morte, foi uma outra pessoa também, uma moça que estava até indo embora daqui da cidade e aconteceu, e aí a questão da revolta assim do próprio esposo: “Ah, então eu vou querer o caixão mais caro, vou querer tudo do melhor, porque é o mínimo que a empresa pode fazer!”*
- *Eu cheguei a ir em uma outra situação que a pessoa quase morreu; a família estava muito desesperada, mas que bom, ficou tudo bem, está aí trabalhando de novo.*

b) Demanda profissional x pessoal

- *Foi uma situação de madrugada aonde o meu gerente chegou e falou: “Oh, E., tem um filho de uma pessoa X que estava com problema sério de saúde, e dentro de uma semana, do nada, de repente ele teve morte cerebral, e assim a qualquer momento a gente vai precisar de algum tipo de apoio.” E aí não demorou muito o gerente entrou em contato e realmente ele faleceu e eu tive que sair correndo, me organizar, tive que esperar o meu marido chegar que estava trabalhando sobreaviso; assim, já estava chegando do plantão dele também, e aí eu saí e a família estava muito abalada, muito mesmo.*
- *Pediram para eu fazer ponte com uma outra empregada que era amiga da família, e ela falou: “Você não quer ver? Ele está aqui.” Eu não tenho essa intenção de ver, na verdade, a gente quer apoiar a família mesmo. Eu falei: “Não, obrigada!” E aí eles foram lá e aí [...] assim, vou falar de várias coisas dessa situação e isso ficou marcado.*
- *Se eu desenvolvi estratégia foi inconscientemente, até porque assim a minha história de vida é de muitas perdas, perdas importantes. Na verdade, não são muitas, mas são perdas importantes, então eu não sei se isso já me fez também amadurecer, até porque a faculdade não te dá essa preparação, nem de como*

atuar, tem que aprender na prática mesmo; infelizmente até a questão teórica mesmo você não vê muita coisa.

c) Intervenções da mídia

- *Eu imagino assim na situação de um diretor, de um grande gerente executivo, sei lá, o impacto já é grande. Você imagina algo que dá uma repercussão na mídia e as pessoas vindo falar o que você tem ou não que fazer.*

d) Sublimar sentimentos e agir

- *Mas assim, eu acho que estrategicamente eu posso dizer: “Não, eu construí uma estratégia pensando nisso”, até porque hoje em dia são tantas coisas, tantos processos em cima do outro assim, que a gente não tem nem condições hoje para pensar de que forma aprofundar sobre o tema, mas nada conscientemente.*

e) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Pensando aqui no fluxo, digamos assim, as pessoas realmente respeitassem se não tivessem aquelas interferências políticas e tal, você se sentiria mais seguro para determinar [...] determinar não é a palavra, mas de avaliar tecnicamente e sentir mais segura de atuar, porque a gente tem alguns outros medos que não seria em [a orientação] si, porque a gente pode dar orientação, a gente pode apoiar, mas os outros medos, os outros receios, eu não vou dizer que é medo, mas alguns outros receios, não era para ser assim, era para ser assado. Os questionamentos que vêm a partir de caso a caso, entendeu? Eu acho que isso acaba deixando a desejar até na própria atuação. A gente não se sente segura para atuar de forma consistente de qualidade, então se a gente pensasse no fluxo aonde a gente tivesse autonomia de verdade para atuar sem interferência das pessoas, ainda tem a questão política ser mais forte.*
- *A gente sabe que a gente não vai romper, não, porque isso vai acontecer sempre, mas que a gente pudesse assim, se a gente falasse e desse de retorno, fosse assinado embaixo, digamos assim, não sei se é muita pretensão até, mas*

de chegar e ser considerado, eu acho que isso daí minimizaria alguns receios de atuar nessa área.

- *É claro que vai falar o que tem que fazer, você estando numa empresa, mas assim [...] é isso, eu acho que a questão é técnica, é claro que onde eu estou assim, por exemplo, o gerente, quando a gente considera as coisas com ele, ele entende perfeitamente. Você dá consistência àquela explicação, ele entende. “Não, eu entendo”, porque também esbarra em outras instâncias. Então, se as pessoas de cima entenderem o porquê das tomadas de decisão e assim puderem ter essa sensibilização, digamos assim, aí eu acho que isso facilitaria na atuação.*

f) Não se sentir preparado para lidar

- *Assim a morte é sempre uma surpresa mesmo, é algo que a gente, só que a gente acaba tendo que lidar com isso para poder apoiar a pessoa que está do outro lado precisando de apoio. Eu acho que não é fácil, como eu te falei, não tem assim estratégia nem nada, acho que não estou preparada.*
- *Porque toda vez que vem uma demanda dessa, não é fácil, não. É muito difícil assim de [...] com quem eu preciso conversar? Para quem eu preciso trocar, preciso falar? O que o gerente precisa? O que essa família precisa? Onde estava esse empregado? Porque cada caso é um caso, assim como hoje. Mas a morte é diferente assim.*

g) Comunicar a morte

- *Toda vez que vinha uma demanda de morte [...] Porque as pessoas aqui na empresa, acho que é até interessante isso, pensam [...] porque a pessoa está morrendo ou então ela morreu, pensam logo no Serviço Social, tanto é que assim [...] ah [...] tem que dar uma informação que a pessoa morreu, ah, então chama o Serviço Social, as pessoas acham que a gente tem um jeitinho, até isso eu escutei.*
- *“Ah, vocês têm um jeitinho de falar diferente”, e não é verdade assim, a gente não tem isso. Então, essa é uma briga até da própria formação, de quem tem*

que dar essa informação da morte. Então, claro que sempre quando vem uma notícia dessa, a gente precisa pensar bem, filtrar bem e trilhar, digamos, os bens para saber que tipo de necessidade é essa.

h) Ter que dar conta

- *O que eu posso destacar aqui como marcante na questão profissional dentro da indústria do petróleo, que eu acho que é o objeto aqui, são mais essas coisas mesmo, as questões políticas que você pode fazer toda uma análise, às vezes é importante o luto da pessoa, às vezes a família avalia que não quer ninguém ali, sabe, e aí a gente recebe uma demanda que você tem que fazer determinada coisa...*

i) Interface público x privado em situações de perdas, mortes e luto

- *Uma que o grupo todo queria fazer um velório, e aí a gente mobilizou até na época a Santa Casa de Misericórdia e tudo, e aí a família, o pai falou que não queria o velório. “Como não querer o velório? Como é que pode o filho morrer de repente e não querer o velório?”*
- *E assim o que demonstrou pelo que as pessoas falavam, é que ele não queria mostrar aquele sentimento, não queria sentir aquela questão da fraqueza da perda e tal. E aí a gente teve que desmarcar tudo, teve que desmarcar o velório e tal, e realmente foi só o crematório, aquela cerimônia para cremar, e pronto.*
- *Nisso chegou à Santa Casa e aí eles têm que colocar a pessoa naquela maca. E aí assim, que foi mais chocante para a família, essas pessoas foram quebrando ele assim para poder encaixar, sabe, no lugar que vai ficando rígido, e aí não dava mais e foi na frente da família, não teve um cuidado, sabe, então o símbolo fica muito forte da morte, porque a morte, a perda é muito difícil.*
- *E aí, além disso, como que está fazendo isso? Eles quebraram ele todo para poder encaixar e tal. Então eu acho que essa situação para mim foi assim a mais marcante, assim, tanto para mim como é [...] pela questão do próprio velório, a falta do velório que eles não queriam que a gente fica achando [...], e aí é esse movimento que acompanha, faz, não tem que ter um ritual, o velório [...] claro, o*

ritual é importante. Mas para aquela família não era importante o ritual, aquele ritual que concebe como da nossa sociedade ocidental é assim.

- *E não ter uma consulta à família. Tem que marcar, sim, o velório vai ser na capela tal e vários gerentes vão se mexendo, acaba virando um telefone sem fio, todo mundo quer ajudar, digamos assim. Então fica muito complicado e depois desfazer tudo e tal, então assim da minha experiência mesmo, acho que essa para mim foi mais marcante.*
- *E até aonde que é o limite assim, até aonde eu dou orientação aonde eu aguardo, espero, esse limite também a gente precisa avaliar, porque é importante até mostrar para a instituição, agora não é o momento de fazer isso.*

j) Buscar qualificação e capacitação especializada para intervir

- *Eu acho que o primeiro contato que eu tive que eu acho que me esclareceu muito foi um curso sobre atuação em situações de mortes e perdas, que eu acho que me deu um norte, uma forma de ver a morte de uma outra forma e sem sombra de dúvida.*

Figura 9 – Frase Sujeito 5

Acho que preparada a gente nunca está!

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

As informações apresentadas pelo Sujeito 5 chamam a atenção para um aspecto importante na intervenção institucional voltada ao atendimento de situações de perdas, mortes e luto, que são limites e fronteiras entre os espaços público e privado, quanto à tomada de decisões e até mesmo de cuidados. Esta discussão é necessária ao considerar que nem tudo aquilo que pode ter a representação de cuidados seja espelho da necessidade do indivíduo nas ocorrências de morte.

A relação do espaço público, que também envolve diferenças de poder instituído, aparece como um conflito inerente às decisões técnicas, ou que sejam de ordem administrativa/gerencial para uma intervenção apropriada.

Associado à necessidade de estabelecer parâmetros entre o que é de natureza pública ou de natureza privada, este cenário comporta uma miscelânea de questões que podem levar a uma atuação inadequada dos pontos de vista institucional, técnico, ou pessoal.

É preciso haver consulta prévia e compreensão do desejo da pessoa, alvo do cuidado, de forma que os cuidados estabelecidos possam se remeter à necessidade individual e crenças pessoais, e não simplesmente ao desejo instituído de cuidar.

A necessidade da qualificação técnica e a busca por espaços de capacitação sinalizam a estratégia de fazer frente ao **tem que dar conta**, especialmente quando estão misturados: relações políticas, referenciais técnicos, espaço público e espaço privado.

A capacitação técnica, isoladamente, não atende a todas as alternativas e seguranças institucionais para manejar necessidades pessoais e emocionais, presentes nas relações instituídas. Acarreta, como risco, a sobreposição de tarefas e não se reflete sobre um impacto pessoal no profissional de saúde.

A notícia ou comunicação de morte também é apresentada considerando divergências e dicotomia no entendimento: se caberia a alguma categoria profissional específica, refletindo assim expressões da cultura organizacional e informações adequadas a respeito.

A participação na responsabilidade de construir soluções é ressaltada pela formação do Sujeito 5, associada a conteúdos de saúde mental. Relata também a qualificação específica na intervenção em perdas, mortes e luto.

5.3.6 Sentir-se preparado: Sujeito 6

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Eu sou assistente social, tive outras experiências profissionais antes de ingressar na empresa, e trabalho na indústria do petróleo há oito anos aproximadamente. Eu comecei atuando no atendimento ao trabalhador, depois em atividades de gestão, e depois alternando com atendimento ao trabalhador, aposentados e pensionistas.

Dentro do meu cargo, as atribuições profissionais estão relacionadas ao atendimento ao trabalhador, aos familiares, dependentes, e atendimento à comunidade eventualmente, quando há alguma situação de emergência, mas hoje também inclui a atividade de gestão.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Tive que atuar várias vezes em situações envolvendo graves perdas, mortes ou luto! Em morte de trabalhadores por acidente de trabalho, a empresa dá toda assistência ao trabalhador, à família, então eu já tive que atuar várias vezes em acidente de trabalho com acidente fatal.*
- *Você dá todo o suporte para o deslocamento e acompanhamento da família, a orientação em relação aos benefícios, direitos, acompanhamento de INSS, pagamento de seguro, enfim, dá todo o acompanhamento.*
- *E a outra situação é a situação de morte com parentes de empregados, ocorrências de morte de mãe de empregado. Às vezes esse empregado está embarcado, e você tem que desembarcar esse empregado, tem que dar o suporte para ele voltar para casa, morte de esposa, ou então perdeu um filho em um acidente grave, coisas desse tipo, então a gente acaba tendo que lidar.*
- *E indiretamente a gente acaba lidando com situações de luto porque essas pessoas estão passando por esse momento de luto. E também já aconteceram situações em que eu tive em algum momento [...] esse empregado até em decorrência dessa situação de morte ou de luto, ele traz outras demandas para o atendimento de serviço social: ou um endividamento, ou orientação para atendimento psicológico, coisas desse tipo, e aí acaba que você intervém nessas situações.*

- *A outra situação que eu nunca trabalhei diretamente, mas eu sei que acontece, são situações de suicídios na empresa ou fora da empresa, que eu sei de colegas que já atenderam situações de suicídio, ou tentativas de suicídio.*
- *Outra coisa são situações que você tem que atender alguma emergência na comunidade, também não cheguei a atender morte de pessoas da comunidade por conta da operação da empresa, mas sei de algumas situações que já ocorreram desta natureza.*
- *Eu acho que uma das mais marcantes para mim foi o atendimento que eu fiz à família de um empregado. O trabalho dele era embarcado, ele estava a bordo e foi atingido por um equipamento na plataforma, e em decorrência disso veio a falecer. Eu não conhecia esse empregado, nunca tinha tido nenhum contato anterior com ele, mas a área que ele morava era área que eu trabalhava então eu fui acionada para poder ir até a família.*
- *A família vai para outra cidade, a família não vai, e então quando finalmente ele faleceu eu tive que tomar todas as providências em relação ao sepultamento, todas as providências de orientação à família, sobre os benefícios, porque também existia uma disputa familiar em relação a bens e direitos, porque ele tinha duas companheiras, vamos dizer assim.*
- *Além da questão da morte, você lidar com esse drama familiar, e foi mais marcante para mim, porque eu tive que acompanhar todo o processo de sepultamento, e recebimento do corpo, essa coisa do corpo chegar, a família pressionar porque o corpo não chega, porque não pode ver o corpo. Isso aí é muito difícil, e aí você acompanhar todo esse processo, ficar no velório, ficar no momento do sepultamento.*

b) Demanda profissional x pessoal

- *E a outra situação mais marcante foi quando eu tive que acompanhar também uma situação de um acidente fatal. É o empregado que também não trabalhava na minha área de atendimento, mas ele morava na minha área de atendimento e ele faleceu em decorrência de um acidente fatal numa operação de manutenção.*
- *A família morava na cidade que eu trabalhava e eu tive que começar a acompanhar essa família antes mesmo dele vir a falecer. A gente sabia que a*

possibilidade de morte dele era muito grande porque ele estava com hemorragia, falência pulmonar, etc. Se sabia que era muito provável que ele morresse, a gente já ficou sofrendo por antecipação, o pessoal do atendimento, imaginando que ele ia vir a óbito, então ficamos acompanhando essa família dando orientações.

- *E como é acidente de trabalho, a gente tem que acompanhar todo momento até o encerramento. Então você fica horas e horas em função disso, sem horário para nada, e às vezes sem dormir, e além disso o que você faz?*
- *Porque você pensa na sua vida, nas pessoas que você ama, que um dia você pode simplesmente não voltar para casa, que o teu trabalho pode te expor a algum tipo de risco, você pensa nos colegas também, que são pessoas que você gosta, e que a qualquer momento isso pode também acontecer com alguém próximo.*
- *Apesar de eu não conhecer esse empregado e não ter tido nenhum contato com ele, ele tinha muito contato com as pessoas do local onde eu trabalhava, porque anteriormente ele já tinha trabalhado com essas mesmas pessoas. Então todo mundo ficou muito mobilizado com a morte dele, então todo mundo ficou muito envolvido com essa situação, e aí aumentou ainda mais a pressão em cima da gente que tava trabalhando no atendimento.*
- *Acho que profissional não estar preparado é o mais difícil, mesmo porque você não sabe como agir e isso traz angústia, você quer fazer o seu melhor e você não sabe o que é o melhor.*
- *Eu fui tentar buscar lá dentro o que que o bom senso me dizia que eu deveria fazer. Acho que tecnicamente, antes de eu me aprofundar sobre isso, a estratégia foi tentar agir pelo bom senso, que nem sempre funcionou ou foi a melhor alternativa, mas estratégia pessoal, ou emocional [...] Emocional [...] acho que nenhuma.*

c) Intervenções da mídia

- *Além de todas as questões, ainda teve envolvimento da mídia, sindicato e outras pressões que também complicam. Da mídia, por exemplo, complicam inclusive para a família – que ficam expostas a informações meias-verdades.*

d) Representar a empresa

- *A família, os vizinhos, os amigos, e eu tive que descer do carro sozinha, para entrar e dar a notícia para a família, e o desespero, a desestrutura da família e você se sente, eu me senti sem saber o que fazer!*
- *Eu não sabia o que fazer [...] mas eu sabia que eu, como representante da empresa, tinha uma função a cumprir.*
- *Você não tem vínculo, você está naquele momento que é o momento da família, mas você está lá porque você tem que representar a empresa, e lógico que aquilo mexe com a gente, né?*

e) Trabalho em Equipe

- *Esse trabalho foi um trabalho conjunto com outras assistentes sociais, e quando ele teve o acidente ele ficou internado por bastante tempo em outra cidade.*

f) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Para que todo mundo que lidasse com isso pudesse realmente se sentir seguro para atuar, algo como um protocolo, uma coisa assim que todo mundo pudesse seguir [...] Seria só uma referência, mas eu acho que nos ajudaria a estar melhor preparados para lidar com isso [...].*
- *Eu realmente acho que precisaria que as pessoas tivessem formação sobre o assunto, que o assunto fosse discutido como uma coisa que faz parte do trabalho e que, além disso, tivessem alguns documentos, referências para quem fosse atuar nisso, porque às vezes pode ser um assistente social, pode ser um psicólogo, pode ser um médico, um enfermeiro, mas tinha que ter uma referência para que a pessoa pudesse ter o mínimo para consultar para poder trabalhar, eu acho que isso ajudaria muito.*
- *Eu acho que a gente precisaria ter espaços para trocar informações sobre a nossa própria dificuldade, porque como todo mundo tem medo de mostrar que não sabe que é fraco, que não conseguiu lidar com aquela situação, as pessoas não discutem as alternativas e aí fica cada vez mais difícil você atuar, porque se*

você não sabe, você também não diz para ninguém que não sabe, então eu acho que deveriam ser criados espaços para as pessoas discutirem essas suas práticas.

g) Não se sentir preparado para lidar

- *Porque, como você dá a notícia, ou que você não diz o que você faz, o que você não faz, então eu acho que essa foi a situação mais difícil, de ver a dor daquela família e naquele momento eu não sabia o que eu tinha que fazer.*
- *Não se sentir preparada para lidar com aquela situação, não saber o que fazer naquela situação porque, na verdade, na minha formação profissional eu nunca fui formada para isso!*
- *Antes de entrar na indústria eu até já tinha trabalhado com situações de perdas e mortes, mas não como é na indústria, então eu realmente não sabia o que fazer.*
- *Então eu acho que a maior dificuldade é saber qual exatamente é o seu papel, o que você tem que fazer diante daquela família, de como você tem que lidar com aquela situação de morte, de como você tem que se trabalhar para não ser tão impactado por aquilo ali diretamente.*

h) Comunicar a morte

- *Tive que dar a notícia da morte para a família, na verdade, formalizar em nome da empresa. Porque as pessoas já sabiam da morte, então eu fui dar a notícia da morte, e então eu acho que a situação mais marcante foi essa porque então eu cheguei na casa da pessoa, sozinha, desci do taxi disponibilizado pela empresa, e aí tinha toda uma [...] toda uma população ali.*

k) Buscar qualificação e capacitação especializada para intervir

- *Ah, eu acho que as maiores dificuldades profissionais são por não saber mesmo lidar com isso, tanto que eu fui procurar ajuda, ler, fazer cursos sobre isso,*

porque a primeira vez que eu me deparei com essa situação eu simplesmente não sabia o que fazer, então, eu realmente não sei dizer [...].

- *Eu acho que o que busquei de conhecimento para atuar com isso me ajuda bastante hoje a continuar trabalhando com isso, mas eu acho que a maioria das pessoas tem resistências a trabalhar com essas situações, acho que é muito pesado, e eu acho que realmente tinha que ter uma preparação de forma sistemática.*

Figura 10 – Frase Sujeito 6

Você quer fazer o seu melhor e você não sabe o que é o seu melhor.

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

O relato do Sujeito 6 expressa de forma contundente diversas demandas que compõem a intervenção do profissional de saúde em situações de perdas, mortes e luto, que vão além da intervenção com o empregado da empresa e sua família.

Ressalta a relação que pode ser exigida no atendimento à comunidade, colegas de trabalho, relações sindicais e mídia. Embora não tenha atendido de maneira direta, relata o conhecimento tácito da ocorrência de situações de tentativas de suicídio ou de suicídio, que também demandaram atendimento do profissional da empresa.

A comunicação da morte ou notícia de morte permanece como um tema indicado como de grande repercussão e dificuldade. E ainda, os problemas existentes ao confrontar sua percepção de inadequação e incapacidade técnica ou pessoal de gestão desta notícia, e suas consequências para os familiares e demais partes interessadas.

A forma de comunicação, com informações que norteiem esta ação, parece ser confrontada fortemente com as questões da sobrecarga emocional que envolve a tarefa destinada a um profissional isoladamente.

A realidade referida parece ressaltar um distanciamento físico maior de outras estruturas de suporte da instituição, o que exigiria uma atuação mais condensada na figura de poucos profissionais e impactaria ainda mais a continuidade do atendimento.

A falta de vinculação anterior com o público atendido parece remeter a uma responsabilidade que é transferida da organização institucional, sobrepondo complexidade em intervir em um cenário que também é desconhecido.

As falas parecem remeter ao aumento na dificuldade emocional da tarefa. A sobrecarga pode estar potencializada por muitas horas de trabalho e sem ter clareza sobre o que de fato se deve fazer.

A busca de qualificação provavelmente foi a alternativa encontrada como opção que pudesse suprir a necessidade de intervir, mesmo com maior distanciamento ou com menor número de profissionais.

A ampliação do conhecimento técnico, voltado à intervenção em situações de perdas, mortes e luto, em associação à necessidade de suprir a estrutura ausente, possivelmente implique a percepção de sentir-se responsável em participar da construção de soluções para a intervenção.

5.3.7 Readaptação: Sujeito 7

i) Apresentação e atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Eu sou formada há 27 anos em medicina e atuo na indústria do petróleo há 6 anos e meio. Eu comecei em 2005, como médica do trabalho, fui para o atendimento, quer dizer, realizando atendimento ocupacional: exames ocupacionais, avaliação de licenças médicas, basicamente a atividade operacional.

Depois fui para a coordenação de PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, juntamente com participação no resgate terrestre, onde a gente

ficava no sobreaviso²⁴ e fazia também o sobreaviso diurno algumas vezes [...] Sobreaviso não presencial mesmo, presencialmente mesmo. Depois fui para a área de gestão. As minhas atividades definidas pela empresa envolvem os exames ocupacionais, atendimentos à emergência, avaliação de capacidade laborativa no caso dos afastados, e a parte de gestão, que faz gestão de todo esse processo.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- *Sobre atuar em situações de graves perdas, mortes ou luto na empresa, eu considero que até o momento não participei de atividades assim. Participei de alguns atendimentos a alguns acidentes, mas graças a Deus ninguém veio a óbito!*
- *Eu participei da reabilitação, da reinserção de um empregado que teve a amputação de um membro em decorrência de um acidente de trajeto, e que foi muito gratificante o trabalho, porque era um jovem que teve uma amputação de parte do membro superior em um acidente de trajeto e trabalhava em regime offshore.*
- *O empregado não residia próximo do local onde ele era lotado, então para ele o trabalho offshore com essa escala de 15 por 21 era bastante satisfatório, já que ele trabalhava 15 dias e depois viajava para casa dele que ficava em outro Estado. Imagina, não poder mais embarcar!*
- *E ele teve esse acidente de trajeto, ficou afastado durante um bom tempo, e a empresa arcou com o custo de prótese para ele, uma prótese de última geração, e foi feita uma avaliação para ele retornar ao trabalho. Inicialmente nós que participávamos desta equipe multiprofissional que o avaliou, achava que não seria viável talvez ele voltar para uma embarcação, não é?*
- *Sobre situações de morte e luto, eu vejo mais a atuação do serviço social nestes casos; eu trabalhava com elas e ouvia alguns relatos sobre atendimento e suporte familiar.*

²⁴ O sistema de atendimento em plantão pode ser realizado de forma presencial ou remota.

b) Trabalho em equipe

- *Porque o apoio e o suporte que é dado aos familiares é sempre feito pelo serviço social, os médicos ficam sempre à parte disso, e acho que seria até interessante ter um trabalho conjunto.*
- *Eu acho que seria trabalhar junto com o serviço social e aprender com elas quais os procedimentos que a gente deve ter em caso de óbito; poderia contribuir com o trabalho.*

c) Não se sentir preparado para lidar

- *Sobre atuar em situações deste tipo, acho que até emocionalmente eu estaria preparada, mas tecnicamente acho que não!*

d) Satisfação profissional ao atuar de forma positiva em situações de perdas, mortes e luto

- *Então nós fizemos uma prova com ele no mar, tipo um teste de salvação²⁵ para ver como ele se saía, e ele se saiu superbem e voltou a embarcar e tá muito feliz e foi muito bom, a sensação foi muito gostosa.*
-

Figura 11 – Frase Sujeito 7

Até emocionalmente eu estaria preparada, mas tecnicamente não!

I. Análise das representações e significados apresentados no relato

A exposição do Sujeito 7 é instigante, posto que ela se apresenta de forma cônica ao discorrer sobre o tema da pesquisa envolvendo intervenção de profissionais de saúde em situações de perdas, mortes e luto, embora inicialmente refira não atender a demandas desta ordem.

²⁵ Atribuído a procedimento que visa a testar o uso e conhecimento sobre o conjunto de equipamentos e medidas de resgate e manutenção da vida no pós-desastre em mar.

Seu espaço de atuação por maior período é claramente de intervenção direta junto ao trabalhador na assistência de saúde, dentro do âmbito ocupacional. Isto favorece uma percepção inicial de não intervenção em situações referidas nesta pesquisa.

Entretanto, seu relato torna-se histórico, com características que remetem à sutileza de questões concernentes a perdas e luto, que podem ocorrer na operacionalização do trabalho de saúde. E muito embora a morte (o óbito) seja o fator preponderante a ser evitado como resultado do trabalho, a ocorrência de situações que possam envolver perdas diretas e indiretas, concretas ou simbólicas, traz também seu componente emocional à intervenção do profissional de saúde da empresa ou indústria, fato registrado em sua percepção.

A referida situação de readaptação profissional pós-acidente de trabalho exemplifica claramente a sutileza da perda, que é concreta e que pode implicar processo de luto, seja pela condição anterior, seja pela perda efetiva de um membro superior.

Vê-se, dentro da organização deste espaço de trabalho, que existem maiores sutilezas no regime de trabalho *offshore*: embarque, deslocamento, em que a aptidão para o trabalho pode estar definitivamente comprometida pela perda de membros superiores ou inferiores.

A realização de trabalho em equipe, bem como a satisfação em perceber o resultado da intervenção positiva na ocorrência, remetem a uma sutileza que também está presente no trabalho do profissional de saúde diretamente envolvido no cuidar. Portanto, o sucesso do tratamento – a partir da ótica do cuidado com o outro – é também o sucesso do objetivo do trabalho.

A percepção de preparo nessa atuação ainda remete à construção de significado para uma determinada categoria profissional, reproduzindo a cultura organizacional, mas remete à possibilidade de participação na construção de uma solução conjunta mediante qualificação profissional.

5.3.8 Gestão: Sujeito 8

i) Apresentação do entrevistado e suas atividades desenvolvidas na indústria do petróleo

Sou formada em Psicologia, estou há 10 anos atuando na empresa. Anteriormente trabalhei na área de Saúde Pública e também um pouco em atividade clínica. Em minha atividade atual eu vejo que não exerço hoje nenhuma atividade específica voltada para a Psicologia, mas no início do trabalho na empresa acabei atuando também como psicóloga, voltada ao atendimento do usuário. Mas hoje eu atuo muito mais numa atividade de gestão, é principalmente na Coordenação de Programa de Ergonomia, e aí na Gestão da Ergonomia, voltada ao processo muito mais de planejamento, e de organização da prestação de serviços.

Eu iniciei na empresa ainda em um momento em que ainda havia pouquíssimos profissionais de Psicologia, e com o passar do tempo e das situações foi crescendo a atividade da Psicologia, e da minha área de formação, dentro da empresa, junto com o crescimento desse trabalho, e atuação conjunta na área de saúde.

ii) Representações, simbolismos e significados identificados

a) Estar em contingência

- Mas entendo que no momento que houver uma grande situação, ou uma grande contingência na companhia, todos os profissionais de saúde poderão ou serão chamados para atender, e que provavelmente muitos deles não estarão capacitados para este trabalho, mas que irão atender baseados na experiência e em outras fontes aí de recursos.*

b) Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional

- Especialmente porque esta outra psicóloga é que tem outra formação muito mais voltada, e especialmente ligada a isso. Inclusive teve uma longa experiência*

peçoal e profissional voltada a isso, com uma larga experiência na área clínica, de trabalhos com grupos; então, acaba ficando muito mais com essa atividade.

- *Sobre ocorrências de perdas, mortes e luto, tiveram duas situações que eu lembro: uma de acidente de um empregado também de área administrativa da empresa, que após sair do trabalho, em um acidente de trajeto, veio a falecer – inclusive próximo à empresa. Foi uma situação que impactou muito a equipe em torno do empregado, e exigiu uma intervenção dos profissionais de saúde para atuar junto a esta equipe. Eu acompanhei de certa forma o impacto, que foi muito grande para esse grupo como um todo.*
- *Além de outra situação, de suicídio, em que um empregado que já vinha sendo acompanhado pelo serviço de saúde já fazia um tratamento médico e especializado fora da empresa, e que cometeu suicídio! Nada diretamente ligado ao trabalho. Foi um óbito fora do local de trabalho, mas também foi uma situação que mobilizou muito as pessoas do entorno do empregado e também a equipe de saúde. E foram essas as situações mais marcantes em que se viu de certa forma impacto no grupo.*
- *E sobre outros profissionais estarem preparados de forma estratégica, eu posso ressaltar a atuação de uma psicóloga e uma assistente social que, por características pessoais, atuavam muito mais diretamente nessa área, inclusive tendo estratégias pessoais que desenvolveram para suas práticas. Mas reconheço que ainda assim, não havia uma organização ou uma sistematização sobre este tema – o que dificulta que exista uma intervenção mais orientada.*

c) Aprender com a experiência – tentativa e erro

- *Mas, por outro lado, tenho dúvidas se uma capacitação de fato faria tanta diferença para isso, porque quando o profissional não tem o interesse para atuar com essa temática, também não consegue associar a teoria à prática e acaba ficando uma prática esvaziada. E também acredito que a experiência propriamente dita nessa área é muito mais consolidada pela prática, realmente desenvolvida, né? Aprender na prática! Também acho que, de uma maneira geral, as pessoas têm, sim, dificuldades de intervenção com essa área.*

d) Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias

- *Para concluir, fico pensando o que serão os próximos passos e consequências deste trabalho depois dessas falas das pessoas, e espero que esse trabalho possa de fato contribuir para que haja alguma coisa mais sistematizada, mais protocolada sobre isso.*

e) Emergência, sim! Mas perdas, mortes e luto...

- *Atualmente ainda trabalho na área da saúde, na equipe de saúde, mas eu diria que não diretamente em situações que envolvam perdas, mortes e luto. Há outra psicóloga nesta equipe, e ela, sim, é que percebo, trabalha muito mais voltada a isso.*
- *Na atual atividade profissional dentro da empresa, entendo que não tive que atuar diretamente em situações que envolvessem graves perdas, mortes e luto, até porque compreendo que sempre estive voluntariamente atuando em uma área de escritório e não em área operacional.*
- *Sobre as dificuldades para realizar esse tipo de trabalho, o que vejo é a falta de conhecimento sobre o assunto, e até de interesse nessa área, de se identificar com a intervenção, e até mesmo, às vezes, a falta de orientação, de uma capacitação mais específica.*
- *Como eu não desenvolvo esta atividade diretamente, portanto, eu não posso falar de ter desenvolvido nenhuma estratégia para lidar com esse tipo de situação.*
- *Tenho dúvidas sobre o que poderia realmente contribuir para a melhoria do trabalho voltado a estas intervenções, se realmente uma capacitação resolveria, e até mesmo dúvidas sobre o que precisaria compor uma capacitação sobre isso.*
- *Mas ressalto que os profissionais deveriam, sim, ser capacitados para intervir em uma situação de emergência, o que não necessariamente seria em situações de perdas, mortes e luto, mas sim o que fazer diante de uma situação de emergência, que é um cenário possível dentro da empresa.*

II. Análise das representações e significados apresentados no relato

O Sujeito 8, em seu relato, demonstra preocupação se teria como participar da pesquisa, pois, em seu entendimento, não atende a demandas voltadas a situações de perdas, mortes e luto.

Entretanto, ao longo de seu discurso, ficam evidenciadas situações que envolvem este universo de pesquisa, e como perdas, mortes e luto comparecem no cotidiano de trabalho através da relação direta com outros profissionais de sua equipe, bem como em seu universo institucional, impactam em menor ou maior instância sua organização cotidiana.

O fato é que mortes e luto compõem a organização do trabalho, e a demanda por profissionais de saúde, que atuem no espaço da indústria, parece inerente ao relato, ainda que não seja diretiva no trabalho deste profissional em questão.

A riqueza dos dados apresentados pelo Sujeito 8 ressaltam situações de forte relevância e repercussão para os profissionais da equipe de saúde e do conjunto de empregados da empresa – colegas de trabalho que indiretamente também são impactados por situações referentes a perdas, mortes e luto.

É importante diferenciar que este sujeito reitera sua posição de não exercer atividade profissional voltada a demandas de perdas, mortes e luto, e em alguns momentos até questiona a relevância desta temática ante outras demandas e questões, que avalia como mais pertinentes às necessidades dessa prática profissional.

Sobre o atendimento a demandas de perdas, mortes e luto, é presente em seu relato que o atendimento **é do outro**, e não seu, posto que apenas reconheça como suas as ações pontuais.

Poderia parecer contraditório quando, no conjunto de informações, reconhece que qualquer profissional de saúde possa ser chamado a atender em situações de contingência – aqui denominado novamente como **estar em contingência**.

Entretanto, deve-se explicitar que não necessariamente esta seja uma contradição de discurso, considerando-se que, como sujeito, também se insere na cultura da instituição, e ainda que tenha uma percepção ou representação individual sobre as demandas e fatos que o circunscrevem, também reproduz a forma de organização institucional que envolve todos os profissionais de saúde²⁶.

O reforço ao aprendizado empírico – ressaltado como **aprender com a prática**, ou relacionado a características pessoais – comparece como a alternativa imediata de resolução, tal qual a percepção sobre uma possível utilização do conhecimento de senso comum para a intervenção.

Não foi possível relacionar se possui formação específica nesta área ou sobre os temas relativos a perdas, mortes e luto.

Uma nova categoria parece surgir no discurso, quando muitas ocorrências referem-se à necessidade do atendimento de emergência, mas certa negação ou dúvida sobre o espaço de atuação, a demanda, ou a necessidade da intervenção em situações de perdas, mortes e luto, e por isto agrupada como: **Emergência, sim! Mas perdas, mortes e luto...**

O Sujeito 8 percebe-se como parte da solução dos problemas e melhorias relativas às demandas que mobilizam o profissional de saúde, no momento em que comparece para apresentar sua fala, ainda que refira ter dúvidas sobre a pertinência desta demanda, ou ainda por acreditar que não atende ou não esteja relacionado ao tema.

Contribui significativamente em participar, ao apresentar sua percepção sobre o tema e as ocorrências ao seu redor. Volta-se à possibilidade de construção de soluções, ainda que persistam suas dúvidas sobre a forma e o conteúdo desta

²⁶ As ocorrências de contingência podem assumir as mais variadas proporções em face dos cenários acidentais ou de intervenção junto a recursos: humanos, físicos, do meio ambiente, entre outros e, de forma geral, os diversos profissionais da indústria podem vir a ser chamados para intervenção nestas ocorrências de crise.

suposição de preparar-se para atendimento à demanda. Tais questionamentos são especialmente valiosos para perceber que não há homogeneidade diante das necessidades apresentadas sobre diferentes formas e contextos organizacionais dentro da mesma instituição.

Figura 12 – Frase Sujeito 8

Tenho dúvidas se realmente uma capacitação resolveria, e até mesmo dúvidas sobre o que precisaria compor uma capacitação sobre isso.

6 O QUE SERVE AO SUJEITO QUE ESTÁ NO COLETIVO: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Vou te encontrar vestida de cetim,
Pois em qualquer lugar esperas só por mim
E no teu beijo provar o gosto estranho
Que eu quero e não desejo,
Mas tenho que encontrar
Vem, mas demore a chegar.
Eu te detesto e amo morte, morte, morte
Que talvez seja o segredo desta vida
Morte, morte, morte que talvez seja o segredo desta vida
(HÁ..., 1976).

Para a compreensão das representações sociais, identificadas junto ao grupo de sujeitos pesquisados, foi necessário utilizar inicialmente o tratamento dos dados através do software IRAMUTEQ. A utilização deste recurso foi imprescindível para o agrupamento das informações apresentadas, possibilitando que após a estruturação de dados pudesse ser iniciada a análise dos compostos e a interpretação dos dados obtidos.

Sobre a utilização de sistemas e *softwares* como recurso operacional para a análise de representações sociais, vale lembrar que se mostram relevantes para o estudo de pensamentos, crenças e simbolismos, em relação a fenômenos específicos.

A variedade de técnicas e recursos, que podem ser utilizados, visa a favorecer a ampliação do olhar da pesquisadora sobre o objeto de estudo. Neste caso, o IRAMUTEQ foi consultado como recurso de análise de textos obtidos a partir da transcrição das falas dos sujeitos; foi aplicado especificamente no relato que se refere às perguntas quanto à definição de perdas, mortes e luto, e nos dados da aplicação de questionário de evocações²⁷.

²⁷ Para Camargo e Justo (2013), a análise textual consiste num tipo específico de análise de dados, que se trata especificamente da análise de material transcrito, incluindo entrevistas. Neste trabalho serão denominados **relatos** os conteúdos das entrevistas, e **textos**, a transcrição submetida à análise do sistema IRAMUTEQ.

Camargo e Justo (2013) são categóricos quando afirmam ser necessário superar a dicotomia clássica entre um estudo quantitativo e qualitativo na análise de dados. Assim, o uso deste tipo de recurso vai permitir que os textos e a análise textual, de natureza qualitativa, sejam perpassados pelo emprego de cálculos estatísticos.

Este procedimento torna possível uma análise comparativa e relacional dos textos produzidos pelo grupo pesquisado, em função de variáveis específicas que descrevem quem produziu o texto. Camargo e Justo elucidam:

O IRAMUTEQ é um *software* gratuito e desenvolvido sob a lógica da *open source*, licenciado por GNU GPL (v2). Ele ancora-se no ambiente estatístico do *software* R e na linguagem *python* (www.python.org). Este programa informático viabiliza diferentes tipos de análise de dados textuais, desde aquelas bem simples, como a lexicografia básica (cálculo de frequência de palavras), até análises multivariadas (classificação hierárquica descendente, análises de similitude). Ele organiza a distribuição do vocabulário de forma facilmente compreensível e visualmente clara (análise de similitude e nuvem de palavras) (CAMARGO; JUSTO, 2013).

Ressalta-se o apontado por Lahlou (2012): que um *software* não é um método, e que os relatórios gerados pelo *software* não são, em si, a análise dos dados.

O IRAMUTEQ foi utilizado como técnica que favorecesse o emprego de análises múltiplas e variadas servindo para análises léxicas, que contribuíssem com o exame do conteúdo dos textos. A pesquisadora, considerou os conteúdos individuais e coletivo, o contexto que se apresenta, e os demais dados expressos neste trabalho.

Foram realizadas, através do sistema IRAMUTEQ: a aplicação de **estatística textual** (*Statistiques textuelles*), a **análise de similitude** (*Analyse de similitude*) e a **nuvem de palavras** (*Nuage de mots*)²⁸.

²⁸ Na **estatística textual**, o programa identifica e reformata as unidades de texto, identificando: quantidade de palavras, frequência média, pesquisa de vocabulário e lematização (associação de palavras com base em suas raízes), entre outras. A **análise de similitude** se baseia na teoria dos grafos, possibilita identificar as co-ocorrências entre as palavras, e seu resultado traz indicações da conexidade entre as palavras, auxiliando na identificação da estrutura de um *corpus* textual, distinguindo também as partes comuns e as especificidades em função das variáveis ilustrativas (descritivas) identificadas na análise. A **nuvem de palavras** as agrupa e as organiza graficamente em

De conformidade com o exposto por Camargo e Justo (2013), foi possível utilizar as análises lexicais, sem que se perdesse o contexto em que a palavra aparece, contribuindo com maior objetividade e avanços nas interpretações dos dados de texto.

Os textos contendo as definições dos sujeitos pesquisados, sobre perdas, mortes e luto, segundo questionamento induzido na entrevista, foram separados e digitados no aplicativo OpenOffice 4.01. Depois, foram divididos em três temas, importados um a um do sistema IRAMUTEQ como *corpus*, havendo em cada tema a descrição e separação do sujeito identificado por uma variável.

Figura 13 – Imagem de arquivo para importação corpus

```
**** *n_6
Eu acho que perda é alguma coisa que você tem algum tipo de apego e de repente você não tem mais, ou alguma situação que você vive e que de repente não vive mais, ou alguma coisa que você está habituado e de repente não existe mais, ou que você não pode mais fazer. Para mim a morte é uma passagem, pensando na morte como um fenômeno, eu acho que é uma passagem para outra situação, agora pensando na morte do outro, das pessoas que estão perto de mim, eu acho que a morte é muito sofrimento, é muito difícil, é muito difícil lidar com a morte. Eu acho que o luto é o momento de aprendizagem, de aprender a viver uma nova situação, algo que você é algo totalmente novo, você de repente vai viver aquele momento sem aquela pessoa que você amava, ou de repente você vai ter que se adaptar a uma nova situação, ou a uma condição, acho que o luto é um momento de aprendizado, acho que também é um momento de sofrimento.
**** *n_7
Sobre definições dos temas em questão posso dizer que perda, é perder um pedaço, alguma coisa, perder alguém. Morte é um fim de uma fase da vida. Luto é uma fase de tristeza após uma perda ou uma morte.
**** *n_8
Perdas pra mim, eu citaria uma poesia que diz que cada perda é também a possibilidade de um encontro, e minha definição pessoal também está relacionada a deixar de ter alguém, ou deixar de encontrar, ou a busca de uma coisa nova, ou de um novo encontro. E a perda pode ser o fim de um relacionamento, ou o fim de um casamento, o fim de uma amizade, uma mudança de trabalho, algo que seja significativo e que tenha uma mudança. A minha definição sobre morte é que a morte é um ciclo, é um processo definitivo, de deixar de ter alguém ou uma situação assim. Luto é um processo necessário, embora seja um processo muito difícil, é necessário que a pessoa vivencie isso como um processo de reconstrução, ou de recomeço.^^
```

Fonte: Iramuteq (2014)

Após a importação do texto foi realizada análise estatística através do IRAMUTEQ. Os gráficos e tabelas gerados para cada tema (perdas, mortes e luto) foram revistos e analisados, comparando-se a indicação de frequência, o simbolismo e os contextos em que estavam expressos nos textos dos sujeitos, para posterior validação pela pesquisadora sobre os temas que comporiam as representações sociais do grupo pesquisado.

função da sua frequência. É uma análise lexical mais simples, porém graficamente bastante interessante, na medida em que possibilita rápida identificação das palavras-chave de um *corpus* (CAMARGO; JUSTO, 2013).

Gráfico 1 – Estatística Textual – Perdas

Fonte: Iramuteq (2014)

Tabela 3 – Tabela Parcial – Estatística Textual – Perdas

global formes actives × formes supplémentaires total			
forme	nb	↕	type
perda	15		nom
coisa	6		nom
deixar	6		ver
alguma	5		adj
busca	4		nom
ficar	4		ver
sentimento	4		nom
perder	3		ver
repente	3		nom
sentido	3		nom
definição	2		nom
difícil	2		adj
encontro	2		nom
existir	2		ver
mobilizar	2		ver
mudança	2		nom
palavra	2		nom
procurar	2		ver
reencontrar	2		ver
saudade	2		nom
viver	2		ver
afastamento	1		nom
alcançável	1		adi

Fonte: Iramuteq (2014)

Após a composição de todos os insumos da coleta de dados desta pesquisa (entrevistas, textos, categorias, análises de sistemas, referência teórica, percurso metodológico, entre outros), procedeu-se à identificação e análise das

representações sociais sobre perdas, mortes e luto do conjunto de sujeitos pesquisados neste trabalho.

Em seguida foram gerados, para a composição visual das representações sociais, os gráficos de análise de similitude e a nuvem de palavras²⁹ como elemento de demonstração das representações sociais agrupadas de forma gráfica.

As evocações de palavras também foram analisadas quanto à frequência e ordem de citação dos sujeitos, com o propósito de informação complementar à compreensão das representações sociais.

Este conjunto de elementos associados favoreceu a compreensão do discurso e da identidade do grupo pesquisado. O conjunto das análises da pesquisadora foi consolidado nos temas expostos a seguir.

6.1 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE PERDAS

As representações sociais do grupo pesquisado sobre as perdas foram interpretadas e agrupadas em três eixos, que se remetem ao simbolismo da **perda como movimento no real**, da **perda como alteração de significado**, e da **perda que fica**.

Relacionado à **perda como movimento no real**, identifica-se o deslocamento que a perda realiza na realidade dos sujeitos e se associa à relevância de expressões de perda, como *deixar* ou *buscar* – ambas com a ideia de que, a partir dessa perda, há um movimento na realidade do sujeito – e a perda não é estática.

O *buscar* poderia ser *buscar alguma coisa* ou a *busca do (novo) sentido*. Assim como o *deixar* também se relacionaria nos textos como, a partir da perda, *deixar de ter* (o mesmo) *sentido*, ou ainda sobre qual o *sentido da perda*:

[...] da procura ela também pode mobilizar, ela mobiliza duas coisas nesse [...] uma dessas assim, mais de tristeza de recolhimento, e a outra é a de

²⁹ Gerados no sistema IRAMUTEQ após nova importação de *corpus* estabelecida pela pesquisadora.

procurar, de ir à busca de tentar reencontrar então um sentimento ambíguo (Sujeito 3).

[...] Perda mesmo é frustração, é sofrimento, é carência, tudo porque algo que se completava deixou de existir ou deixou de fazer parte do que era alcançável para você (Sujeito 4).

[...] perdas para mim, eu citaria um poema que diz que cada perda é também a possibilidade de um encontro, e minha definição pessoal também está relacionada a deixar de ter alguém ou deixar de encontrar, ou a busca de uma coisa nova ou de um novo encontro (Sujeito 8).

Também está presente na referência, a **perda como alteração de significado**, que aparece relativamente à alteração *de sentido e de sentimentos* que o impacto da perda traz.

A ambiguidade de sentimentos, a saudade, a tristeza, assim como o *deixar* são enfatizados nos textos como *deixar de ter sentido, ou o sentido da perda*:

[...] mas que foi sentimento para mim [...] mas o sentido da perda, ou seja, eu tinha algo e eu deixei de ter, e isso aí provavelmente tinha uma representação para mim, tinha um significado, tinha um sentido e eu deixei de ter (Sujeito 2).

[...] o que é perda, é um sentido, mas tem essa de você ir à busca, reencontrar, tem a da saudade, é difícil falar, mas tem muito a ver com saudade (Sujeito 3).

A **perda que fica**, se comparada à *perda de alguma coisa*, como algo que simboliza a concretude do fenômeno, foi associada ao simbolismo de *repentino* e poderia remeter a não estar preparado, já que as perdas são simbolizadas como súbitas.

A referência ao passado, a partir do movimento que a perda instaura, relaciona o que significaria **ficar**, ou **algo que ficou**, ou de **quem fica** e perdeu **alguma coisa repentinamente**:

[...] perda é ficar sem algo, ficar sem alguém, ficar sem alguma coisa. Pensando no geral, perder é ficar sem não sei eu que poderia ser isso (Sujeito 5).

[...] que perda é alguma coisa que você tem algum tipo de apego e de repente você não tem mais, ou alguma situação que você vive e que de repente não vive mais. [...] ou alguma coisa que você está habituado e de repente não existe mais, ou que você não pode mais fazer (Sujeito 6).

[...] sobre definições dos temas, eu posso dizer que perda é perder um pedaço, alguma coisa, perder alguém (Sujeito 7).

Os sentimentos: **saudade, tristeza, vazio** foram evocados no formulário aplicado como as principais referências de perdas, além de **impotência e dor**.

Neste grupo pesquisado não se pode separar em que medida estas representações são influenciadas pelas experiências pessoais ou experiências profissionais, considerando que perdas fazem parte do objeto das demandas de trabalho.

Para os significados atribuídos a perdas, considera-se que não seja possível diferenciar representações influenciadas de cunho pessoal das de cunho profissional. Isto igualmente é exposto quando se analisa individualmente a fala de cada sujeito, sendo expressivas as referências de relatos que associam **demandas pessoais e demandas profissionais** na atuação dos petroleiros (sujeitos 1, 2, 3, 4, 5, 6, e 8), conforme visto no capítulo anterior.

Após a identificação e compreensão da relevância, similitude e interpretação das representações sociais sobre perdas para o grupo pesquisado, segue-se a representação visual dos temas referenciados³⁰:

Gráfico 2 – Perdas - Gráfico de Análise

³⁰ O sistema IRAMUTEQ dispõe da possibilidade de gerar imagens (gráfico e nuvens de palavras) que refletem o conteúdo e frequência das expressões que compõem as representações sociais. A associação de palavras e a frequência de ocorrências são expressas pela alteração no tamanho das palavras e demonstra as conexões que aparecem em associação.

Fonte: Iramuteq (2014)

Figura 14 – Perdas - Nuvem de Palavras

Fonte: Iramuteq (2014)

6.2 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE MORTES

A morte, como representação social para o grupo pesquisado, envolve: a **morte como ciclo ou fase da vida**, a **morte como perda do que é meu**, o **manejar e lidar com a morte**.

A morte, representada como um **ciclo ou fase da vida**, é associada à ideia do movimento da vida. Morte e vida são conectadas como situações não dissociadas ou separadas. Nenhuma das duas é estanque, estão em associação de forma contínua.

Aparece no texto analisado o fato de deixar a vida, ou cumprir o ciclo, seja este o seu ciclo ou a fase vivenciada pelo outro. Vida e morte estão em movimento, inclusive após a morte: vida após a morte.

Cabe aqui ressaltar a relevância que pode haver no tema educação para a morte, considerando que em um grupo que já representa morte e vida associadas e em movimento, a possibilidade de capacitações e qualificações específicas sobre o tema podem significar importante alternativa para a qualificação da intervenção.

Tais referências compõem a análise individual das falas dos sujeitos, as quais os remetem a **sentir-se responsáveis por construir soluções e melhorias** (Sujeitos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 8), e a **buscar qualificação e capacitação especializada para intervir** (Sujeitos 5 e 6):

[...] que a morte é o cumprimento de um ciclo, então a gente nasce, vive e morre. [...] não sei, a morte como um cumprimento de um ciclo (Sujeito 2).

[...] não há retorno pra ela nessa investida, então eu acredito na vida após a morte (Sujeito 4).

[...] morte é um fim de uma fase da vida (Sujeito 7).

[...] a morte é um ciclo, é um processo definitivo de deixar de ter alguém ou uma situação assim (Sujeito 8).

Sobre a **morte como perda do que é meu**, ela foi comunicada relacionando-a à possibilidade de se perder alguém pela morte, e de maneira geral, como se perde uma pessoa pela morte, e também a morte como perda do que seria seu: a própria vida, a de sua mãe, a de um filho.

Parece que, na sociedade moderna, a perda pela morte representa um conceito usual. Porém, ela foi introduzida com relevância nos textos dos sujeitos: a perda por morte de colega e a perda por morte da mãe.

Tais informações levam à categorização sociodemográfica do grupo pesquisado, composto por sujeitos na faixa etária de 33 a 56 anos, que estaria próximo a fases de desenvolvimento do ciclo vital com pais idosos (comumente associado ao risco ou ao fato da perda), o que também poderia levar a um simbolismo do que significaria perder a própria vida diante destes entes queridos:

[...] eu acompanhei a morte da mãe de uma colega e ela era budista; então a forma como ela encara a forma como o ritual é poderoso, eu queria ter isso (Sujeito 2).

[...] normalmente a gente tem medo de morrer, tem o espírito de autopreservação [...] sinceramente que depois que eu perdi a minha mãe eu não tenho tanto medo de morrer, assim a morte não me assusta, não me preocupa (Sujeito 3).

[...] morte é a configuração mais pesada de uma perda, é porque ela não é assim fisicamente, não há retorno para ela. Tudo que remete à morte eu quero isolar, se eu tivesse poder da eternidade aqui para as pessoas hoje seria tão bom (Sujeito 4).

[...] morte é perder alguém, aí é difícil definir, é algo assim que até é difícil de explicar, né? [...] um desespero assim, um certo desespero porque eu já perdi o meu irmão e minha mãe [...] perder a vida seria tão redundante, mas poderia ser isso, perder a vida, perder o sentido do que existe aqui (Sujeito 5).

[...] agora na morte do outro, das pessoas que estão perto de mim, eu acho que a morte é muito sofrimento, é muito difícil, é muito difícil lidar com a morte (Sujeito 6).

[...] é um processo definitivo de deixar de ter alguém ou uma situação assim (Sujeito 8).

Quanto à representação que se refere a **manejar e lidar com a morte**, para além das dificuldades de lidar com a morte nas próprias demandas pessoais, trata-se de ocorrência aplicável a todos os indivíduos que convivem em sociedade.

Parece que o simbolismo desta representação está fortemente realçado pelo cotidiano das relações individuais, que pode expor o sujeito a lidar com perdas, mortes e luto, bem como lidar profissionalmente com as dificuldades inerentes às situações de trabalho.

São fatos que aparecem com frequência e relevância nos relatos dos sujeitos analisados ao considerar: **perdas, mortes e luto no cotidiano profissional; intervenções da mídia; aprender com a experiência – tentativa e erro; sublimar sentimentos e agir; não se sentir preparado para lidar; representar a empresa; comunicar a morte; ter que dar conta; interface público x privado em situações de perdas, mortes e luto.**

Há que se ressaltar que as dificuldades relativas a lidar com a morte (a lidar com gente diante da morte, a saber lidar com a morte, a ser difícil lidar com a morte), assim como a dificuldade em perder (difícil perder, difícil deixar, difícil lidar), ou ainda sobre saber (saber lidar, saber da morte, saber deixar) são referidas nos textos como fenômenos que envolvem manejar e lidar com situações que envolvem a morte, já demonstradas nos relatos sobre as práticas profissionais:

[...] a gente não sabe lidar muito bem com a morte, não está preparado (Sujeito 2).

[...] é difícil eu lidar com esse tema, eu me afasto bastante deles e eu não gosto nem de vestir preto porque me lembra da morte [...] mas assim a vida pela vida deixa de existir, a vida aqui na Terra, então têm as pessoas que a gente ama e colegas de trabalho, pessoas que são importantes na vida (Sujeito 4).

[...] é muito difícil, é muito difícil lidar com a morte (Sujeito 6).

Nos dados obtidos pela evocação dos sujeitos sobre a morte, destacaram-se sentimentos de **saudade, desamparo, desesperança, desespero**, e a relação entre **ausência e cemitério**.

A importância desta representação de **manejar e lidar com a morte**, presente no simbolismo deste grupo, retroalimenta os discursos proferidos quanto ao fato de que a morte comparece como situação presente no cotidiano. São discursos reforçados aqui pelos relatos concernentes a exigências de desempenho profissional.

Revela-se extremamente oportuna a instituição de medidas e alternativas que se voltem à melhoria de processos de trabalho, cuidados e desenvolvimento de atividades voltados aos profissionais de saúde diante de situações de perdas, mortes e luto.

Tais medidas serão ainda mais vantajosas aos profissionais, se confrontadas com seus relatos sobre morte acima referidos, incluindo as práticas desenvolvidas e os simbolismos das suas evocações, como condições necessárias de cuidado e atenção.

Gráfico 3 – Morte – Gráfico de Análises

Fonte: Iramuteq (2014)

Figura 15 – Morte - Nuvem de Palavras

Fonte: Iramuteq (2014)

6.3 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE LUTO

Para a composição das representações sociais sobre luto, destacam-se os temas: **a temporalidade do luto; representar a vivência do luto; a necessidade de viver o luto.**

A **temporalidade do luto** foi assim denominada ao se perceber que os temas em destaque sinalizam o luto como uma fase, um processo, ou um momento.

E ainda, a percepção do luto como uma etapa que envolveria a perda e a morte – adquirindo uma sequência de tempo para sua ocorrência.

Na percepção do luto como um momento ressalta-se a característica de momento ruim, mas momento importante.

Todos esses elementos presentes nos textos relacionam a dinamicidade que envolveria o luto, desde o instante que se instaura até que se conclua:

[...] para mim, o luto é um estado de espírito, ou seja, naquele momento eu estou sofrendo por uma perda que pode, para alguns, levar um dia e para outros, uma semana (Sujeito 2).

[...] mas é um momento muito importante, cheio de muita dificuldade, você vai viver o seu luto, mas lá na frente isso é ruim, mas quando você está na fase do luto, o mundo é aquele momento, mas se você não viver o seu luto naquele momento, vai viver um ou dois meses depois desconexo pros outros (Sujeito 3).

[...] também o conceito de resiliência de repaginação das vidas para o novo momento (Sujeito 4).

[...] luto então que é um momento depois da morte, é fundamental para você continuar a viver (Sujeito 5).

[...] o luto é o momento de aprendizagem de aprender a viver, uma nova situação, algo que você é algo totalmente novo. Você de repente vai viver aquele momento sem aquela pessoa que você amava [...] ou de repente você vai ter que se adaptar a uma nova situação ou a uma condição. O luto é um momento de aprendizado, também é um momento de sofrimento (Sujeito 6).

Comparece como elemento importante a possibilidade de **representar a vivência do luto**. Neste sentido, destacam-se referências ao uso do preto, ou ainda uso do preto como referência ao tempo do luto, ou o tempo de lembrar. O luto como a vivência da perda, e como ritual referente à perda. Ainda, relação do luto com a vida, ou a possibilidade de lembrar quem se perdeu:

[...] quando eu voltei, ele tinha morrido e eu me lembro claramente que eu não tinha roupa preta, o que isso representava, porque lá em Portugal quando a pessoa morre, eles usam o preto fechado, luto fechado [...] eu fiquei empolada por causa desse bendito vestido preto porque eu era uma pessoa que rejeitava muito o preto, e a questão daquele ritual do luto [...] hoje eu gosto muito de preto, de usar preto inclusive [...] até porque não tinha sofrido uma perda porque eu não tinha contato quase com ele, então eu não tinha o vínculo, o sentimento, e por isso que o preto lá com um significado desse? [...] então depende do significado que cada um dá à sua vida e à vida do outro. Então, assim é difícil, por exemplo, o significado para a minha cunhada que perdeu o filho... (Sujeito 2).

[...] é difícil para eu lidar com esse tema, eu me afasto bastante dele e eu não gosto nem de vestir preto porque me lembra da morte. Para usar uma cruz hoje, deu trabalho, tudo que remete à morte eu quero isolar [...] mesmo que fosse mental tem, por exemplo, de pais que descobrem que os seus filhos têm por um processo de luto, também porque eles criaram o imaginário de ter um filho perfeito, e aí esse imaginário se perde e aí eles têm que reformular a sua vida (Sujeito 4).

A configuração sobre a **necessidade de viver o luto** tem relação com a possibilidade de ajuda, de ter um significado, de ser difícil, mas necessária ao processo da vida. Acrescenta-se ser também um momento de ajuda, de se buscar terapia quando essa necessidade de ajuda extrapole a capacidade de organização do indivíduo. E lembra-se a relevância de ser momento de busca ou de atribuição de significado ou sentido:

[...] a possibilidade de viver realmente essa fase inicial de você se acostumar com essa lacuna, com a saudade de reorganizar outras buscas, outros reencontros [...] quando eu perdi a minha mãe eu procurei, fiz terapia, fiz alguns até para poder lidar com essa de viver aquela perda, que me ajudou essa questão de me posicionar profissionalmente porque ela hospitalizada comigo no CTI cardíaco [...] talvez até porque me ajudou a tentar viver melhor o luto e não sublimar tanto, porque aí isso é importante porque há uma tendência de muita gente até pelo contexto, pela dificuldade que precisa operacionalizar naquele momento de fazer essa sublimação [...] quando eu fui fazer o mestrado tipo 4 anos depois, eu tive que fazer terapia de novo e eu até perceber que era isso que estava me bloqueando eu não defender terminar isso [...] a terapia me ajudou de novo encarar isso, então foi um desses momentos (Sujeito 3).

[...] é fundamental para você continuar a viver porque se você não tiver o luto você continua, você inconscientemente vive em luto [...] as pessoas precisam viver o luto, e o luto demora mesmo agora, é claro que se demorar demais aí realmente precisa de alguma intervenção profissional sem sombra de dúvida, mas o luto é como algo necessário depois da morte (Sujeito 5).

[...] o luto é o momento de aprendizagem, de aprender a viver uma nova situação, algo que você é algo totalmente novo, você de repente vai viver aquele momento sem aquela pessoa que você amava (Sujeito 6).

[...] luto é um processo necessário, embora seja um processo muito difícil, é necessário que a pessoa vivencie isso como um processo de reconstrução ou de recomeço (Sujeito 8).

As principais evocações do grupo sobre luto foram os sentimentos de **saudade e tristeza**. E ainda a associação a **esperar, falta, e morte**.

A importância de perceber as formas como o luto é representado socialmente por este grupo pesquisado provoca reflexões sobre as condições de atuação profissional, quando o enlutado é o profissional que se depara com a necessidade de atender a situações de perdas, mortes e luto, estando ele próprio de luto. O que pode repercutir em **sublimar sentimentos e agir** (Sujeitos 1, 2, 3, 4, 5), ou colocar-se na condição de **ter que dar conta** (Sujeitos 4, 5).

Outro ponto é a compreensão de que mesmo no momento da intervenção profissional é necessário abarcar o significado do luto para as famílias e indivíduos envolvidos, que ainda que estejam sendo assistidos pelos profissionais de saúde, necessitam de seus limites e definições referentes à **interface público x privado em situações de perdas, mortes e luto** (Sujeito 5).

Gráfico 4 – Luto - Análise Gráfica

Fonte: Iramuteq (2014)

Figura 16 – Luto - Nuvens de Palavras

Fonte: Iramuteq (2014)

6.4 APONTAMENTOS SOBRE O CONTEÚDO DAS EVOCAÇÕES

A evocação da palavra *saudade* foi comum aos três temas indutores, e em maior relevância quanto à frequência e ordem de citação, relacionado à centralidade da representação social quando pertinente a perdas, mortes e luto.

As demais palavras que se destacaram nas evocações foram: **tristeza** e **falta**. Quando se relacionam **(des)amparo**, **(des)esperança**, **(des)espero**, **ausência**, **vazio**, relacionados a não ter algo que se tinha antes, ou à própria falta de amparo, esperança, preenchimento que se tinha antes.

Então, sob a luz das representações sociais já expostas, considera-se que três principais elementos estão relacionados na evocação temática de perdas, mortes e luto: **saudade**, **tristeza**, **falta**.

Embora este trabalho não tenha como objetivo determinar a centralidade das representações sociais, torna-se relevante para a compreensão dos dados da pesquisa apontar estes significados que eclodiram como centrais.

Observações sobre representações sociais

Constituem-se como objetivos deste trabalho investigativo, identificar e sistematizar as práticas sociais, e as representações sociais sobre perdas, mortes e luto.

É preciso enfatizar a relevância destes dados obtidos e a possibilidade de repercuti-los na organização do processo de trabalho de profissionais de saúde atuando na indústria do petróleo.

As referências assinaladas como possibilidades de melhorias nas práticas profissionais (criar espaços de discussão de práticas, sistematização e protocolos de ações para a intervenção, etc.), foram apresentadas nos discursos presentes nas entrevistas, e referenciadas nas associações mostradas pelo conteúdo das representações sociais, como acima exposto.

Estas possibilidades reiteram o desejo expresso de que, à medida que a realidade social seja representada, e seja também compreendida, possa envolver a atividade simbólica dos indivíduos, dos fenômenos psicossociais e a totalidade social, e vir a ser modificada pelos indivíduos.

É importante reforçar que as representações sociais sobre perdas, mortes e luto, aqui levantadas, constituem teorias ou segmentos de conhecimento sobre esta realidade. Sendo este um grupo específico e determinado, é evidenciado no sistema simbólico e em sua identidade.

Reiterando o exposto por Jodelet (2007), que “as representações sociais sintetizam em determinado grau e escala o contexto e as percepções”: relações que tanto influenciam como são influenciadas por suas práticas sociais desenvolvidas, entende-se que estas representações apresentadas revelam pensamentos, sentimentos e angústias presentes nesta comunidade/grupo específico.

Assim, apresentá-las à compreensão e análise crítica dos outros sujeitos desta mesma realidade poderia constituir um saber específico que se volte à transformação da realidade pretendida, dependente das potencialidades do grupo.

A expressão em suas falas, de que se sentem comprometidos a instituir melhorias e mudanças em suas práticas profissionais com perdas, mortes e luto, não é considerada mero acaso.

Espera-se que as possibilidades criativas das representações sociais relacionadas possam proporcionar mudanças em práticas sociais neste grupo, e existe também o desejo implícito de que um trabalho educativo possa ser mediado pela sistematização, interpretação e análise desta realidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de construção desta tese demonstra quanto se exige do pesquisador que se debruça sobre aquilo que a realidade apresenta. Há diversos momentos que incluem a interpretação teórica ou de abstração, as aproximações sucessivas ou intercaladas sobre o campo pesquisado, os processos de análise, a identificação e distanciamento necessários, um mergulho ético e o desejo de realizar.

Desde as inquietações iniciais até a conclusão do trabalho, com toda a complexidade deste universo, vêm à tona aflições (próprias e de outros), questionamentos, angústias, verdades e possibilidades, envoltos em uma necessidade: precisam ser expressos - tal qual alguma coisa que se desprenda ou liberte.

Embora seja claro que o que se apresenta não esgota as possibilidades de interpretação, manejo e organização sobre a realidade com que se depara, sem dúvida, este é um esforço necessário e gratificante de construir sob determinado prisma as reflexões pela apreensão do real, e o aprendizado através dos processos teórico e metodológico de pesquisar e (re)elaborar.

A pesquisadora – como profissional de Serviço Social, inserida em processos de gestão e execução em segurança, meio ambiente e saúde, trabalhadora, petroleira – não pôde se furtar de reconhecer que, em muitos momentos, a intensa proximidade com o objeto de estudo dificultou e exigiu esforço adicional para estabelecer um distanciamento e a organização interna necessária à qualidade de análise crítica sobre o móvel desta pesquisa.

Indispensável ressaltar quanto este exercício proporcionou à autora aprendizado significativo dos pontos de vista pessoal, profissional, técnico e de pesquisa.

Por outro lado, a proximidade do objeto de pesquisa deste trabalho, e até mesmo a identificação com as angústias e sofrimentos apontados pelos sujeitos, favoreceram uma maior capacidade de compreender as especificidades deste contexto institucional para além de suas definições formais ou protocolares. E neste lugar não houve como não entender (ou ver) a profundidade e a verdade daquilo que se apresentava.

Foi importante também ter a possibilidade de apreender até as mudanças sutis decorrentes do movimento deste contexto institucional, decorridas ao longo deste período de pesquisa para o doutorado, conforme descrito na apresentação dos sujeitos e cenários no qual estão inseridos.

A hipótese que origina a pesquisa é o possível impacto nos profissionais de saúde, relacionados à intervenção profissional em situações de perdas, mortes e luto. Ouso dizer que neste trabalho **jorrou forte como poço de petróleo perfurado**.

Considerou-se que a possibilidade de pesquisar sobre a realidade da indústria do petróleo foi uma oportunidade de privilegiar neste espaço o olhar humano e social que reveste esta grande engrenagem de fazer e produzir no mundo do trabalho. O que ultrapassa procedimentos técnicos, processos produtivos, geológicos, exploratórios que são necessários a teorização e pesquisa sobre a indústria do petróleo, e que há tempos proliferam nas produções especializadas, mas que não contemplam todos os aspectos envolvidos nas relações e organização deste processo produtivo.

A relevância percebida pelo conteúdo que os dados desta pesquisa demonstram, é reforçada pela importância social que essa organização de trabalho apresenta na sociedade hodierna.

O cenário da indústria do petróleo, associado a uma das principais energias que movimentam o mundo produtivo, dá visibilidade aos cenários econômico e social nos quais está envolvido, o que inclui as práticas profissionais que o sustentam.

No Brasil, a relevância deste cenário tem sido crescente e expressiva sob os aspectos econômico, social e político, especialmente com as perspectivas de descobertas, exploração e produção na fronteira petrolífera do Pré-Sal.

Diante deste cenário, como não falar também das especificidades do trabalhador identificado como petroleiro?

O petroleiro, que em seu processo de trabalho na indústria relaciona-se com uma atividade interdependente, complexa, implícita de riscos, os quais, embora reconhecidos para controle e prevenção, não deixam de estar presentes como possibilidades ante o real.

Riscos inseridos na exploração e produção de óleo e gás em campos terrestres (*onshore*) ou em plataformas marítimas (*offshore*), no refino, transporte, deslocamento aéreo ou marítimo, enfim, presentes em todas as etapas do processo produtivo: administrativo ou operacional (o alvo de cuidado dos profissionais de saúde dessa indústria, sendo eles próprios também **petroleiros**).

Diante da amplitude deste contexto, o móvel do olhar sobre a realidade focou no petroleiro – profissional de saúde –, que no cenário institucional da indústria do petróleo e das relações sociais que lhe dizem respeito, é perpassado pela organização do processo de trabalho que inclui perdas, mortes e luto como demanda profissional (pessoal) para o trabalho.

Os relatos expostos pelos sujeitos entrevistados formaram suas similaridades e diferenças a partir de diversas experiências e pontos de vista, permeados também por suas inúmeras realidades organizacionais, distribuição geográfica, tempo de empresa, experiência profissional e pessoal, formação em saúde, entre outros.

O desenvolvimento desta atividade profissional compareceu relatado em variadas expressões e formas, contemplando situações de atendimento através de cessão de benefícios, atendimento direto ao empregado ou familiares, intervenção familiar, organizacional, comunitária, etc.

Destaca-se que as situações relatadas podem realçar atividades de orientação administrativa, e também o atendimento direto em situações de emergências e tragédias: pessoal, familiar, profissional, envolvendo empregados, familiares e comunidades no entorno da empresa.

O intuito de sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo, que atuam tendo como requisito o atendimento a demandas institucionais relativas a situações de perdas, mortes e luto, compreendeu um relevante resultado para a apreensão desta realidade.

Isso permite análises críticas profundas e sistematizações maiores sobre o conjunto de profissionais e a instituição em que estão inseridos.

A proeminência desta discussão apresentada nas informações sobre os impactos aos profissionais do cuidar, e ainda as práticas desenvolvidas, sinalizam a necessidade de aprofundar a discussão para que se construam alternativas eficazes no atendimento às necessidades da organização neste processo de trabalho.

A reflexão, o desenvolvimento de competências para intervir tecnicamente, a sistematização da prática profissional, uma referência corporativa estruturada, dentre alguns fatores em destaque, contribuiriam com melhorias nas práticas instituídas neste espaço organizacional.

A identificação dos sujeitos pesquisados priorizou assistentes sociais, enfermeiros, médicos, psicólogos, técnicos de enfermagem. Porém, há também profissionais de segurança do trabalho, administrativos, profissionais de segurança patrimonial, operadores, entre outros, que não foram contemplados nesta pesquisa, mas que não podem ser ignorados como possibilidades de conhecimento e intervenção nesta mesma realidade institucional diante de perdas, mortes e luto, e suas repercussões na organização do trabalho.

A categorização obtida pelos relatos pareceu construir mosaicos das relações institucionais. Os conteúdos relatados por categorias definidas pela pesquisadora buscaram apresentar a prática organizada em pedaços, que podem ser

denominados como **expressão da demanda pessoal** e **expressão da demanda profissional**. Observa-se que esta separação é apenas didática, já que de fato os conteúdos estão imbricados, e são descritivos de apreensões da realidade destes profissionais.

Tabela 4 – Agrupamento de Categorias - Relatos dos Sujeitos

Expressão da Demanda Profissional	Estar em contingência	Expressão da Demanda Pessoal	Sublimar sentimentos e agir
	Perdas, mortes e luto no cotidiano profissional		Sentir-se responsável por construir soluções e melhorias
	Demanda profissional e pessoal		Demanda profissional e pessoal
	Intervenções da mídia		Aprender com a experiência
	Representar a empresa		Não se sentir preparado para lidar
	Comunicar a morte		Trabalho em equipe
	Ter que dar conta		Buscar qualificação e capacitação
	Interface público e privado		A satisfação profissional ao atuar de forma positiva em situações de perdas, mortes e luto

Não foi possível definir de maneira mais detalhada as estratégias utilizadas pelos sujeitos para estabelecer mecanismos de mediação, ou de defesa individual ou coletiva, quanto ao agir diante das adversidades que a natureza destas demandas profissionais trazem.

Entretanto, nos relatos referentes a **trabalho em equipe; aprender com a experiência; sublimar sentimentos e agir; buscar qualificação e capacitação**, ficam mais claras as iniciativas, que isoladas ou coletivas, conscientes ou não, foram utilizadas como enfrentamento a esta realidade.

Outro elemento de compreensão e análise desta realidade é o conteúdo expresso através das representações sociais que evocam a finalidade de esclarecer

as ligações entre a psicologia e as questões sociais e culturais contemporâneas presentes no discurso.

Portanto, este grupo específico de sujeitos representa perdas, mortes e luto determinados pelo contexto e temporalidade que formataram suas identidades, considerando-se suas peculiaridades.

E ainda, em associação ao desenvolvimento de suas práticas sociais, e como são formadas, envolvendo o simbolismo e a dinâmica psicossocial, sem perder sua condição de **sujeitos**, como são apresentados neste trabalho.

Tabela 5 – Síntese das Representações Sociais

Perdas	perda como movimento no real
	perda como alteração de significado ou sentido
	perda que fica
Morte	morte como ciclo ou fase da vida
	morte como perda do que é meu
	manejar e lidar com a morte
Luto	a temporalidade do luto
	representar a vivência do luto
	a necessidade de viver o luto

As representações sociais deste grupo demonstram quanto estão implicados os componentes que apresentam perdas, mortes e luto como o movimento que a vida estabelece, ao representá-los como **movimento no real, alteração de significado, ciclo ou fase, a vivência, a temporalidade, manejar e lidar com a morte**, exigindo a compreensão destes fenômenos sobre algo que não pode encarar como passivo ou estático. Desta constatação, como profissionais do cuidado perante estas questões, precisam eles próprios estar em movimento com essa realidade.

De igual modo, os elementos das representações sociais que comparecem como **o que fica, o que é meu, a necessidade de viver**, que podem remeter a elementos sobre a forma como o grupo vivencia suas próprias perdas, se pensados como indivíduos que também têm seus processos particulares de perdas, mortes e luto. É necessário observar que estabelecem interface no espaço público do mundo

do trabalho, com seus elementos internos e a forma como cuidam dos outros que vivenciam experiências desta natureza.

Cabe salientar a percepção – que parece confirmada pelas teorias e relatos apresentados – de que o trabalho com situações de perdas, mortes e luto não é, e nem poderia ser, atribuição específica de uma categoria profissional. Desdobram-se desta constatação três considerações:

A **primeira**, que o trabalho voltado a este tipo de atendimento – ocorrências de perdas, mortes, lutos, deve, sempre que possível, ser realizado com enfoque multidisciplinar desde seu planejamento, determinações e execução.

A **segunda** questão apontada é que, embora os profissionais de saúde sejam referenciados como os profissionais envolvidos nesta realidade de trabalho, há de se ressaltar que ocorrências desta natureza exigem a intervenção profissional – em diferentes graus e oportunidades – de profissionais de segurança do trabalho, meio ambiente, recursos humanos, benefícios, segurança patrimonial, entre outros.

Observa-se ainda, como **terceira** consideração, que esta realidade de confrontação de perdas, mortes e luto, no ambiente de trabalho, não é específica deste universo ocupacional da indústria de petróleo. E arrisca-se dizer que seja concernente a toda organização de trabalho que componha uma instituição.

Portanto, seria viável que se convivesse com a educação para a morte e o morrer não apenas como demanda pontual, quando de sua ocorrência, mas como processo de sociabilidade, inserido no cotidiano nas relações que se estabelecem ao longo de toda a vida e em todas as fases do ciclo vital.

A responsabilidade institucional para estabelecer estratégias que se voltem ao atendimento de situações que envolvam perdas, mortes e luto, inclusive prevendo procedimentos, rotinas, recursos humanos, aparato legal, protocolos, entre outros, é fundamental para que se possa trazer para o âmbito do espaço público a definição de estratégias, procedimentos e balizadores de referência aos profissionais de diversas categorias, que necessitem estar associados ao trato com tais demandas.

Por outro lado, a existência de capacitação, discussões técnicas, sistematização de experiências, como este mesmo trabalho de pesquisa, constituem esforços importantes e significativos que também compõem a atuação institucional e que visam compor alternativas de resolução, compromissadas com as mudanças e melhorias no espaço organizacional.

Constata-se que este trabalho de atendimento traz no bojo de sua experiência elementos que exigem, além do conteúdo técnico, também o conteúdo emocional. Neste aspecto sobrepõem-se como requisição suplementar aos profissionais de saúde que já estão na condição de cuidar.

Desta forma, a demanda apresentada é profissional, mas também é pessoal, e assim sendo, para além de uma suposta competência técnica exigiria também uma competência emocional. Esta precisaria ser adquirida, ou desenvolvida a partir da reflexão, do debruçar e do aprofundamento sobre os temas, manejos de forma apropriada no cotidiano destes profissionais, níveis de intervenção no exercício do trabalho.

O ônus desta carga adicional de trabalho deve ser incluído no planejamento ao atendimento desta demanda, na definição de escalas de trabalho, na organização e distribuição de tarefas, na apreensão das características pessoais e profissionais e na possibilidade da negativa ou da substituição no decorrer do exercício profissional.

Afinal, na condição de profissionais de saúde e sujeitos desta história, são todos trabalhadores e motivos de cuidados.

As referências mencionadas pelas equipes e pela literatura especializada sobre o tema sinalizam a importância da definição de alternativas que se voltem a cuidar do cuidador. Neste sentido, seriam enfatizadas como elementos de suma importância para a qualidade do trabalho realizado, para a condição de saúde e qualidade de vida dos trabalhadores, que mesmo envolvidos neste papel de atendimento e cuidados, são eles próprios trabalhadores da indústria do petróleo.

O elemento emocional pode ser visto como acréscimo que comparece na exigência institucional para o trabalho e não precisa ser banido ou negado; deve ser considerado na compreensão do processo e suas peculiaridades, para que seja incorporado como elemento de relevância a fim de ser atendido.

Um fator que constitui preocupação, dentre as percepções dos relatos apresentados, inclui as observações que se remetem ao comportamento do profissional de saúde voltado ao atendimento especializado, em relação a perdas morte e lutos, que atua em uma condição tal qual *mártir* (*atender a qualquer custo*) diante de um processo doloroso e exaustivo, empreendendo, iniciativas de valor pessoal e profissional.

Compreende-se que esse fator, comumente citado nas falas dos sujeitos, possa ter relação com a cultura organizacional da empresa, que possui como valor socialmente atribuído o intuito de superar as condições postas.

Entretanto, é possível compreender que a atitude de ação assertiva, empreendedora, de superação de desafios, pode perfeitamente ser utilizada e colocada em face da realidade, incluindo o instrumental teórico, técnico, emocional e um aporte organizacional, necessários à resolução do problema, possivelmente com melhores resultados.

A repetição de posicionamentos profissionais mencionados ao lidar com estas questões – a partir do viés da negação, do distanciamento, da busca da objetividade, com a suposta supressão de significado ou mobilização de sentimentos – preocupa pela perspectiva pouco eficaz de que isso venha a se configurar em uma alternativa sustentável de resolução.

De maneira geral, pode ser vista como tentativa de evitar o sofrimento pessoal diante do esforço que a atividade ou demanda profissional exerça sobre o indivíduo, ou a contínua sobreposição ou condicionamento destes sentimentos ou questões sendo direcionados a outros focos ou formas de expressão, sem que necessariamente sejam resolvidos.

A literatura expressa que sob esta perspectiva há a possibilidade de adoecimento, má elaboração de perdas, mortes e luto vivenciados, com comprometimento emocional e físico, e com a falta de estruturação para permanecer na realização deste tipo de atividade com a objetividade desejada.

Deve-se lembrar que profissionais de saúde vinculados a este contexto institucional estão diretamente atrelados e associados a organização do trabalho, bem como ao mesmo conjunto cultural da instituição.

A perda de um petroleiro significa a perda de semelhante, portanto, a implicação com perdas coletivas também estaria posta a todos os que se identifiquem com essa condição.

Neste aspecto confluem: a imersão no mesmo contexto operacional; o sofrimento psíquico que está no coletivo; a identificação como indivíduo que compõe o grupo de trabalhadores da empresa, e lidar com a dor do outro exige lidar também com a sua dor.

Por associação é possível refletir que esta condição não é imune aos profissionais de saúde, que vinculados e identificados como petroleiros também possam vir a sentir identificação com esta situação.

Assim, vale dizer que a imersão no mesmo contexto operacional de trabalho, e a exposição ao sofrimento psíquico – que pode ser coletivo se vivenciado pelo conjunto de petroleiros – pode agregar maior carga emocional aos profissionais de saúde aí vinculados.

Este fator precisa ser considerado na elaboração de estratégias e designações relativas a esta atividade envolvendo perdas, mortes e luto, buscando superar a condição de mártir ou **super-herói** que possa ser envolvida no enfrentamento profissional de situações desta natureza.

Uma alternativa a ser mostrada ante esta realidade é necessário que se elabore procedimentos, protocolos, padrões, projetos ou qualquer outra natureza de documentação normativa, técnica e institucional, que se volte à determinação de

papéis, reponsabilidades, atributos, rotinas, recursos, cenários, níveis de decisão e determinação de benefícios a serem mobilizados diante de ocorrências de situações de perdas, mortes e luto, e a atuação profissional de categorias de saúde, e outras, nestas demandas.

A possibilidade de ter espaços instituídos para discutir a prática profissional sobre atendimentos que envolvam perdas, mortes e luto pode configurar importante mudança no processo de trabalho. Favorecendo o cuidar do cuidador (profissional de saúde), sem necessariamente exigir uma complexidade de procedimentos ou dispêndio de recursos de alta monta.

Atividades aparentemente iniciais e simples, como ter um item específico de agenda em reuniões técnicas, ou de análise crítica de processos, momento de discussão de caso, trocas de e-mails e de registros sobre práticas desenvolvidas entre profissionais de saúde, entre outras, podem compor iniciativas que se voltem à reflexão, sistematização e melhoria das práticas institucionais frente a situações de perdas, mortes e lutos.

A oportunidade de contar com assessoria técnica interna ou externa à empresa, que possa aprofundar diagnóstico ou sistematização de práticas e processos, pode ser relevante em determinados períodos de estruturação da prática institucional.

Eventos, seminários, congressos, trocas de boas práticas, lições aprendidas, atualização, podem também apresentar resultados valiosos para a homogeneidade de orientações, alinhamento técnico e metodológico.

Sobre a perspectiva de aprendizado de situações de perdas, mortes e luto – apenas pelo viés da prática, ou pelo uso da empatia humana – é necessário sinalizar que constitui uma perspectiva que atua na emergência do real, mas não constitui em si uma estratégia de atendimento ou sistemática de enfrentamento desse tipo de demanda. Neste contexto institucional remete-se à ausência de orientações e formações que se voltem à cobertura dessas necessidades.

Afora isso, como condição estratégica parece ser parcialmente eficaz, além do que pode facilmente mascarar o custo adicional emocional e profissional de intervenções inadequadas, pouco refletidas, e por que não dizer, com prejuízos aos profissionais, aos usuários do atendimento e à própria empresa demandante.

O risco de práticas inadequadas e que tragam prejuízos a partes interessadas pode ser exponencialmente maior e mais caro do que a intervenção sistematizada sobre o assunto no ambiente de trabalho.

Verifica-se que há pelo menos 30 anos existe no Brasil um crescimento de estudos, sistematizações, pesquisas e capacitações sobre o tema da morte e morrer. Tais perspectivas podem ser utilizadas e reconhecidas em favor destas intervenções dos profissionais de saúde, muitas vezes com baixo custo e com retorno à empresa e aos profissionais. Destaca-se a atuação do LEM – Laboratório de Estudos sobre a Morte (Universidade de São Paulo), LELU – Laboratório de Estudos sobre o Luto (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo), e 4 Estações Instituto de Psicologia Ltda, como espaços constituídos e de relevância nacional no atendimento, formação e pesquisa sobre perdas, mortes e lutos.

Destaca-se como iniciativa importante que nos histórico da instituição identificam-se iniciativas de capacitação voltadas à compreensão e intervenção em perdas, mortes e lutos. Nesse sentido destacam-se as iniciativas de capacitação promovidas por grupos de trabalho de profissionais de saúde voltados ao atendimento de emergência, e da iniciativa mais recente da oferta regular de curso sobre perdas, mortes e lutos na Universidade Corporativa da instituição.

Sob a organização de grupos de trabalho voltados a atendimentos de emergência e contingência, foram ofertados pontualmente capacitação para profissionais de saúde, ministrado pelo LEM – Laboratório de Estudos sobre a Morte (perdas, mortes e lutos), e posteriormente pela Sociedade Mineira de Tanatologia (tanatologia, morte e morrer).

A estruturação de capacitações regulares na grade de cursos ofertados pela Universidade Corporativa da instituição tem mantido desde 2009 cursos regulares

para profissionais de saúde sobre atuação em emergências, perdas, mortes e lutos³¹.

Caberia questionar se perdas, mortes e luto não estão parcialmente apreendidos na organização e cultura da instituição, tendo em vista que se destacam ações voltadas ao atendimento e assistência a essas questões sob perspectivas individuais e coletivas.

Ou ainda, se a maior pendência não seria relativa à estruturação, procedimentos e rotinas definidas, superando um suposto tabu em sistematizar essa prática, que ocorre de forma intercalada e fragmentada no interior das atividades profissionais pertinentes à instituição.

Especialmente considerando que diante da situação de perdas, mortes e luto – em cenários que remetem ao repentino, a múltiplas vítimas e a outros contextos de maior complexidade –, a confusão estabelecida pela quebra do *statu quo*, as relações institucionais e correlações de forças, a surpresa e o inusitado, como grandes desafios a serem superados, poderiam ter o desgaste minimizado pela estruturação deste atender e cuidar como processo técnico que implica responsabilidade individual, profissional, coletiva e institucional.

Por conseguinte, deve-se cuidar das pessoas, dos trabalhadores do cuidado e do espaço institucional.

É fato que toda e qualquer tentativa de ter **pleno e absoluto controle** para lidar com o inusitado de ocorrências de perdas, mortes e luto serão ineficazes.

Entretanto, o planejamento, a estruturação da organização de trabalho, a qualificação profissional, o aprofundamento teórico e metodológico, e a retaguarda do cuidado para com os profissionais do atendimento podem significar a minimização da desestruturação individual e coletiva perante a complexidade que estes fenômenos trazem.

³¹ A participação da pesquisadora como docente destas turmas de capacitação no período de 2009 a 2013 contribuiu para o processo de observação e apreensão da realidade pesquisada neste trabalho.

Espera-se que esta pesquisa possa ter contribuído para demonstrar o complexo de relações, necessidades e pessoas desta realidade que envolver o cuidar em situações de perdas, morte lutos na indústria do petróleo. E sinalizar possibilidades e alternativas de melhoria do processo de trabalho de profissionais de saúde, e demais trabalhadores, atendidos em momentos de fragilidade e necessidade, onde os sujeitos que constroem esta história escrevem, eles próprios, capítulos particulares nas histórias partilhadas entre o individual e o coletivo.

Ah, eu acho que as maiores dificuldades profissionais são por não saber mesmo lidar com isso, tanto que eu fui procurar ajuda, ler, fazer cursos sobre isso, porque a primeira vez que eu me deparei com essa situação eu simplesmente não sabia o que fazer, então eu realmente não sei dizer... Não se sentir preparada para lidar com aquela situação, não saber o que fazer naquela situação porque, na verdade, na minha formação profissional eu nunca fui formada para isso! [...] Antes de entrar na indústria eu até já tinha trabalhado com situações de perdas e mortes, mas não como é na indústria, então eu realmente não sabia o que fazer, então eu acho que a maior dificuldade é saber qual exatamente é o seu papel, o que você tem que fazer diante daquela família, de como você tem que lidar com aquela situação de morte, de como você tem que se trabalhar para não ser tão impactado por aquilo ali diretamente. Acho que profissional não estar preparado é o mais difícil, mesmo porque você não sabe como agir e isso traz angústia, você quer fazer o seu melhor e você não sabe o que é o melhor" (Sujeito 6).

REFERÊNCIAS

- ABRIC, J. C. A abordagem estrutural das representações sociais: desenvolvimentos recentes. In: MOREIRA, A. S. P.; OLIVEIRA, D. C. (Orgs.). **Estudos disciplinares de representação social**. Goiânia: AB, 1998. p. 27-38.
- _____. **Pratiques sociales et représentations**. Paris: Presses Universitaires de France, 1994.
- ALBUQUERQUE, M. C. et al. **O Perfil do homem “offshore”**: relatório técnico. Rio de Janeiro: PETROBRAS/RPSE/SUPER/DIRIN, 1991.
- ARIÉS, P. **O homem diante da morte**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1990.
- ARRUDA, Â. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, p. 127-147, nov. 2002. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742002000300007>>. Acesso em: 27 fev. 2014.
- ALMEIDA, Â.; SANTOS, F.; TRINDADE, Z. Representações e práticas sociais: contribuições teóricas e dificuldades metodológicas. **Temas de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia**, [S.l.], v. 8, n. 3, 2000.
- ARAÚJO, A. J. S. **Paradoxos da modernização**: terceirização e segurança em uma refinaria de petróleo. 2011. 370 p. Tese (Doutorado) – Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2001.
- BARLOLOTTI, L. R. Cotidiano e isolamento do homem offshore da bacia de Campos: um estudo das relações entre condições de trabalho e vida familiar. **Revista Imagem do Sindicato dos Petroleiros do Norte Fluminense**, n. 3, p. 20-21, 1999.
- BARROS, C. A. **A relação trabalho e saúde dos operadores de petróleo da bacia de Campos mediante sua forma de organização do trabalho**. 2001. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Faculdade de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.
- BARROS FILHO, C. Mídia e morte. In: CURSO de tanatologia: educação para a vida e a morte: uma abordagem plural e interdisciplinar. São Paulo: USP, 2009.
- BARROS FILHO, C.; ISSLER, B.; MEUCCI, A. A morte e o óbito na mídia impressa: repercussões. In: _____. **A arte de morrer**: visões plurais. Bragança Paulista: Comenius, 2009. v. 2, p. 49-62.
- BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BIREME). São Paulo, [2014?]. Disponível em: <<http://regional.bvsalud.org/php/index.php>>. Acesso em: 27 fev. 2014.
- BOEMER, M. R. **A morte e o morrer**. Ribeirão Preto: Holos, 1998.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**: resolução 196/96. Brasília, DF: Conselho Nacional de Saúde, [20--].

CAMARGO, B. V. ALCESTE: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais. In: MOREIRA, A. S. P. (Org.). **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**. João Pessoa: UFPB Universitária, 2005. p. 511-539.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: um software para análise de dados textuais. **Temas em Psicologia**, [S.l.], v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013.

CASTRO, A. C.; NUNES, D. K. P. Ações e relações entre gestão do conhecimento e Estresse do petroleiro *offshore*. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n.], 2008.

COELHO, R.; MARTINS, R.; LOBO, D. Desenvolvimento de modelo de avaliação de desempenho: aplicação a um Centro de Serviços Compartilhados. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Lisboa, v. 12, n. 1, jan. 2013. Disponível em: http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642013000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 27 fev. 2014.

DAMASCENO, M. **Tensão pré e pós-embarque**: a atividade emocional do homem *offshore*. São Paulo: All Printe, 2008.

DANIEL, C. A cultura do embarcado: a experiência do trabalho a bordo de plataformas de petróleo. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 31., 2007. **Anais...** [S.l.: s.n.], 2007.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, [S.l.], v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

O DESCOBRIMENTO do Brasil. Produção: Mayrton Bahia; Legião Urbana. Intérpretes: Dado Villa-Lobos; Marcelo Bonfá; Renato Russo. Música: Love in the afternoon. [S.l.]: EMI, 1993. 1 CD.

DIDION, J. **O ano do pensamento mágico**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2006.

DIRECTORY OF OPEN ACCESS JOURNALS (DOAJ). [S.l.], [2014?]. Disponível em: <<http://www.doaj.org/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. Pensadores. São Paulo: Abril, 1978.

ELIZABETH KÜBLER-ROSS FOUNDATION. Scottsdale, AZ, c2014. Disponível em: <<http://www.ekrfoundation.org/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

FEDERAÇÃO ÚNICA DOS PETROLEIROS (FUP). Rio de Janeiro, c2009. Disponível em <<http://www.fup.org.br>>. Acesso em: 10 ago. 2009.

FERREIRA, L. L.; IGUTI, A. M. **O trabalho dos petroleiros**: perigoso, complexo, contínuo e coletivo. São Paulo: Scritta, 1996.

FISCHER, F. M.; PARAGUAY, A. I. B. B. Gerenciamento de trabalho em turnos em ambientes confinados: elementos para uma análise objetiva. In: SEMINÁRIO DE SEGURANÇA INDUSTRIAL, 6., 1988, Curitiba. **Anais...** Curitiba: [s.n.], 1988.

FRANCO, M. H. P. et al. **Vida e morte, laços da existência**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

_____. **A dor da perda**. São Paulo: Quatro Estações, c2008. Disponível em: <http://www.4estacoes.com/pdf/a_dor_da_perda.pdf>. Acesso em: nov. 2011.

_____. Atendimento psicológico para emergências em aviação: a teoria revista na prática. **Estudos de psicologia**, Natal, v.10, n. 2, p. 177-180, 2005.

FRANCO, M. H. P. (Org.). **Estudos avançados sobre o luto**. Campinas: Livro Pleno, 2002a.

_____. **Formação e rompimento de vínculos**: o dilema das perdas na atualidade. São Paulo: Summus, 2010.

_____. **Uma jornada sobre o luto**: a morte e o luto sob diferentes olhares. Campinas: Livro Pleno, 2002.

FREITAS, H.; JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo**: técnicas complementares, sequenciais e recorrentes para análise de dados qualitativos. Porto Alegre: Sphinx, 2000.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Trad. Roberto Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GRANEMANN, S. O processo de produção e reprodução social: trabalho e sociabilidade. In: SERVIÇO social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2010.

GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITCH, S. (orgs.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 2011.

GUIA trabalhista. [S.l.]: Portal Tributário Editora, c2014. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/sobreaviso.htm>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

HÁ 10 Mil Anos Atrás. Produção: Sérgio de carvalho. Intéprete: Raul Seixas. Música: Canto para a minha morte. [S.l.]: Philips, 1976.

HAGUETE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1992.

HENNEZEL, M. D. **A morte íntima**: aqueles que vão morrer nos ensinam a viver. Tradução Olga de Sá-Aparecida. São Paulo: Ideias e Letras, 2004.

JARAMILLO, I. F. (org.). **Morrer bem**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2006.

IRAMUTEQ: Software análise de dados textuais. Disponível em: <<http://www.iramuteq.org>>. Acesso em: 07 jan. 2014

JODELET, D. O movimento de retorno ao sujeito e a abordagem das representações sociais. **Sociedade e estado**, Brasília, v. 24, n. 3, p. 679-712, set./dez. 2009.

_____. Imbricações entre representações sociais e intervenção. In: MOREIRA, A. S. P.; CAMARGO, B. V. (orgs.). **Contribuições para a teoria e o método de estudo das representações sociais**. João Pessoa: UFPB, 2007. p. 45-74.

JODELET, D. **As representações sociais**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2001. p. 321-341.

JOVCHELOVITCH, S. **Representações sociais e a esfera pública**: a construção simbólica dos espaços públicos no Brasil. Petrópolis: Vozes, 2003.

_____. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e Representações Sociais. In: GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITCH, S. (Orgs.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 2011.

KASTEBAUM, R.; AINSENBURG, R. **Psicologia da morte**. São Paulo: Pioneira, 1983.

KOVÁCS, M. J. **Educação para a morte**: desafio na formação de profissionais de saúde e educação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

_____. **Educação para a morte**: temas e reflexões. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003a.

_____. Instituições de saúde e a morte: do interdito à comunicação. **Psicologia: ciência e profissão**, [S.l.], v. 31, n. 3, p. 482-503, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v31n3/v31n3a05.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Morte e desenvolvimento humano**. 5. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1992.

_____. A morte em vida. In: VIDA e morte: laços de existência. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011a.

_____. A morte no contexto escolar: desafio na formação de educadores. In: FORMAÇÃO e rompimento dos vínculos: os dilemas das perdas na atualidade. São Paulo: Summus, 2010.

KOVÁCS, M. J. Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 420-429, 2010a. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/79/420.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2014.

KÜBLER-ROSS, E. **A roda da vida**: memórias do viver e do morrer. Rio de Janeiro: GMT, 1998.

_____. **Sobre a morte e o morrer**. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

_____. **Túnel e luz**. Campinas: Verus, 2003.

LAHLOU, S. Text mining methods: an answer to chartier and meunier. **Papers on Social Representations**: peer reviewed online journal, [S.l.], v. 20, no. 38, p. 1-38, 2012. Disponível em: <<http://www.psych.lse.ac.uk/psr/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

MARTINS, S. M. R. **O trabalho offshore**: um estudo sobre as repercussões do confinamento nos trabalhadores das plataformas de petróleo na bacia de Campos, RJ. Campos dos Goytacazes: UENF, 2006.

MAZORRA, L. **A construção de significados atribuídos à morte de um ente querido e o processo de luto**. 2009. Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENEZES, R. A. Em **busca da boa morte**: antropologia dos cuidados paliativos. Rio de Janeiro: Garamond: Fiocruz, 2004.

MÉTRAUX, J-C. **Luto coletivos e criação social**. Curitiba: UFPR, 2011.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC: ABRASCO, 2010.

_____. O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica. In: GUARESCHI, P.; JOVCHELOVITCH, S. (Orgs.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 89-111.

MOSCOVICI, S. The coming era of representations. In: CODOL, J. P.; LAYENS, J-P. **Cognitive approaches to social behavior**. La Haia: Nijhoff, 1982.

_____. **Representação sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2011.

_____. **A representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MOTTA, A. E. Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista. In: SERVIÇO social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2010. p. 1-19.

NUNCA tem fim. Intérprete: O Rappa. Música: Cruz de tecido. [S.l.]: Warner, 2013.

OLIVEIRA, D. C.; GOMES, A. M. T.; MARQUES, S. C. Análise estatística de dados textuais na pesquisa das Representações Sociais: alguns princípios e uma aplicação ao campo da saúde. In: MENIN, M. S. S.; SHIMIZU, A. M.(orgs.). **Experiência e representação social**: questões teóricas e metodológicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 157-200.

OMEGA JOURNAL OF DEATH AND DYING. [S.l.]: Baywood Publishing Company, 1970-. Disponível em: <<http://baywood.com/journals/previewjournals.asp?id=0030-2228>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

PAREDES, E. C.; KAWAHARA, L. S. I. **O uso do software ALCESTE e a análise tri-croisé em uma pesquisa acerca de representações sociais de caráter transgeracional**. Cuiabá: Universidade Federal do Mato Grosso, [2014?]. Disponível em: <<http://www.ufmt.br/revista/arquivo/rev16/paredes.htm>>. Acesso em: 18 set. 2009.

PARKES, C. M. **Amor e perda**: as raízes do luto e suas complicações. São Paulo: Summus, 2009.

_____. **Luto**: estudos sobre a perda na vida adulta. São Paulo: Summus, 1998.

PETROBRAS. Rio de Janeiro, c2012. Disponível em <<http://www.petrobras.com.br/pt>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

_____. **Assistência Multidisciplinar de Saúde**. Rio de Janeiro, [2008]. Disponível em: <<https://ams.petrobras.com.br/portal/ams/beneficiario/regulamento-ams.htm>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Estratégia**. Rio de Janeiro, c2014. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/pt/quem-somos/estrategia-corporativa/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Fatos e dados**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em <<http://www.blogspetrobras.com.br/fatosedados/>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

_____. **Nossa história**. Rio de Janeiro, c2014a. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/pt/quem-somos/nossa-historia/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Preservando meio ambiente**. Rio de Janeiro, c2014b. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/pt/meio-ambiente-e-sociedade/preservando-meio-ambiente/>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Relatório de sustentabilidade**. Rio de Janeiro, 2012a. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/rs2012/relatorio-sustentabilidade.html>>. Acesso em:

PETROBRAS. **Sociedade e meio ambiente**. Rio de Janeiro, c2014c. Disponível em: <http://www.petrobras.com.br/pt/meio-ambiente-e-sociedade/preservando-meio-ambiente/downloads/pdf/diretrizes_seguranca.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Programa de assistência especial**. Rio de Janeiro, c2014d. Disponível em: <http://portalpetrobras.petrobras.com.br/PetrobrasPortal/appmanager/portal/desktop?_nfpb=true&_pageLabel=petr_generico_avancado_generico_menu_rh&idConteudo=generico_menu_000207&portalpath=portal>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Programa de preparo a aposentadoria**. Rio de Janeiro, c2013. Disponível em: <http://portalpetrobras.petrobras.com.br/PetrobrasPortal/appmanager/portal/desktop?_nfpb=true&_pageLabel=dctm_landing_page_menu_rh&idConteudo=landing_page_002677&areaAtual=rh&portalpath=portal>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **Pre-sal**. Disponível em: <<http://sites.petrobras.com.br/minisite/presal/perguntas-respostas/index.asp>>. Acesso em: 02 mar. 2009

PETROS. Rio de Janeiro, [c2014]. Disponível em: <<https://www.petros.com.br/portal/server.pt>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

PUBMED. Bethesda, MD: U.S. National Library of Medicine National Institutes of Health, [2014?]. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

RODRIGUES, J. C. Constantes e variáveis significacionais nos ritos e mitos associados à morte. In: ENCONTRO ANUAL COMPÓS, 19., 2010. **Anais**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2010. Disponível em: <http://compos.com.puc-rio.br/media/gt2_jose_carlos_rodrigues.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2014.

ROUQUETTE, M.-L. Representações e práticas sociais: alguns elementos teóricos. In: MOREIRA, A. P.; OLIVEIRA, D. (orgs.). **Estudos interdisciplinares de representações sociais**. Goiânia: AB, 1998. p. 39-46.

SÁ, C. P. **Núcleo central das representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1996.

SANTOS, M. F. S. **As práticas sociais como objeto de estudo**: contribuições teóricas e dificuldades metodológicas. Recife, 1995. Não publicado.

_____. Representação social e identidade. In: _____. **Estudos interdisciplinares de representações sociais**. Goiás: AB, 1998.

SCHLIEMANN, A. L. A morte e morrer na infância e na adolescência. In: INCONTRI, D.; SANTANA, F.(org.). **A Arte de morrer visões plurais**. Bragança Paulista: Comenius, 2007. p. 50-64.

SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE. São Paulo, [2014?]. Disponível em: <<http://www.scielo.org/php/index.php>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

SILVA, G. S. N.; AYRES, J. R. C. M. Os estudantes de medicina e o encontro com a morte: dilemas e desafios. In: _____. **Formação e rompimento de vínculos: o dilema das perdas na atualidade**. São Paulo: Summus, 2010.

SINDICATO DOS PETROLEIROS DO NORTE FLUMINENSE (SINDIPETRO). Rio de Janeiro, c2008. Disponível em: <<http://www.sindipetronf.org.br/>>. Acesso em: 10 ago. 2009.

SOUTO, E. A. Processo de trabalho e desgaste operário. **Caderno CRH**, [S.l.], n. 16, p. 113-120, jan./jun., 1992.

SOUZA, A. A.; PEREIRA, S. M. Perfil do homem offshore: aspectos relevantes nas relações no trabalho e familiares. In: CONGRESSO LATINOAMERICANO DE PERFORACIÓN (COLAPER), 10., 1996, Quito. **Trabajos tecnicos...** Quito: [s.n.], 1996. Tomo 1.

TINOCO, V. **A perda de um colega de trabalho**. São Paulo: Quatro Estações, [2014?]. Disponível em: <http://www.4estacoes.com/pdf/perda_de_colega_trab.pdf>. Acesso em 27 fev. 2014.

TORRES, W. C. **A criança diante da morte: desafios**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

TRIVINOS, A. N. S. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1990.

WALSH, F.; MCGOLDRICK, M. **Morte na família: sobrevivendo às perdas**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ZANELLI, J. C. Qualitative research in studies of people's administration. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 7, p. 79-88, 2002.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

EU, ADRIANNA HELENA TAVARES LOBATO DE PAIVA, Assistente Social, CRESS 5241 5ª Região, Doutoranda do Instituto De Psicologia da Universidade De São Paulo – USP através do Programa de Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano, sou responsável pela pesquisa ora intitulada: Os trabalhadores da indústria do petróleo e as situações de perdas, mortes e lutos sob orientação da Professora Doutora MARIA JULIA KOVÁCS.

1. EXPLICAÇÕES INICIAIS SOBRE A PESQUISA

A presente pesquisa tem como objetivo sistematizar as práticas sociais partilhadas pelos profissionais da indústria do petróleo que atuam profissionalmente tendo como experiência o atendimento a demandas institucionais que se relacionam a situações de perdas, mortes, luto, e apreender suas representações sociais sobre morte, morte no trabalho, morrer, perdas, luto, entre outros, em suas possíveis repercussões para a organização do trabalho.

O Termo de Compromisso Livre e Esclarecido visa a obter sua autorização para participar de entrevista individual de coleta de dados, de caráter individual, sigiloso e ético. Aqueles que desejarem, além da entrevista individual, poderão também participar de grupos de discussão que serão realizados após consolidação e análise inicial de dados, devendo para isso apenas assinalar neste formulário sobre seu interesse:

☐

Sim. Além da entrevista individual, desejo também participar dos grupos de discussão.

☐

Não. Desejo participar apenas da entrevista individual.

Considera-se que a oportunidade de participar desta pesquisa pode contribuir individualmente pela disponibilização da pesquisadora para reflexão sobre temas muitas vezes considerados tabus no ambiente de trabalho, tal como perdas, morte e luto, através da escuta e acolhida, com caráter sigiloso e anônimo.

Além disso, a sistematização destas informações poderá contribuir para que se estabeleça uma reflexão mais coletiva sobre as implicações dessas situações na organização do trabalho, no processo de trabalho, na formação profissional e pessoal, e na prevenção de saúde dos trabalhadores.

2. EXPLICAÇÕES SOBRE AS GARANTIAS DO PESQUISADOR PARA SUA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Mediante sua participação na pesquisa ficam garantidos pela pesquisadora:

- I. Considerando-se os princípios éticos e as definições da Portaria do Ministério da Saúde 196/96 sobre Pesquisa com Seres Humanos, garanto que será mantido pela pesquisadora o sigilo, a privacidade, a confidencialidade e não identificação dos dados dos participantes em toda e qualquer situação.
- II. O depoimento do participante será gravado, transcrito e analisado pela pesquisadora, sem qualquer prejuízo para o sigilo e condição de informação anônima, sendo reservadas informações que possam identificar de alguma forma o entrevistado.
- III. O participante da pesquisa poderá ter acesso quando quiser sobre informações do andamento da pesquisa e terá a liberdade de participar e de se retirar da pesquisa no momento que desejar.
- IV. Embora a natureza deste trabalho não se volte a condições que possam condicionar qualquer risco ao indivíduo participante, são garantidas pela pesquisadora a prontidão da escuta atenta e orientação para atendimento social e psicológico, se assim desejar o entrevistado.

V.Dados relevantes da entrevista serão utilizados na pesquisa, e as citações sem identificação ficarão disponíveis ao público, bem como, para ensino, publicação em periódicos, livros e/ou apresentações em encontros científicos.

VI.A participação nesta pesquisa é de caráter voluntário, não havendo qualquer tipo de pagamento, ou de obrigatoriedade pela participação. O participante tem inclusive o direito de retirar seu consentimento e sair da pesquisa sem que isso lhe traga qualquer tipo de prejuízo ou ônus, bastando para isso formalizar este desejo para a pesquisadora.

VII.Ainda que se retire da pesquisa, o participante mantém o direito de ter acesso às informações pertinentes a este estudo até o seu final.

VIII.A assinatura deste termo ocorrerá apenas mediante esclarecimento de todas as etapas do presente estudo, e com a devida ciência do participante sobre todos os seus direitos e em acordo com os procedimentos envolvidos na realização desta pesquisa.

IX.Caso persistam dúvidas, solicito que pergunte à pesquisadora antes da assinatura deste termo.

Agradecemos sua colaboração.

Adrianna Helena T L de Paiva
Pesquisadora Responsável

Prof^a Doutora Maria Júlia Kovács
Orientadora

Para quaisquer esclarecimentos e orientações adicionais, favor entrar em contato pelo email: adrianna@usp.br ou telefone 021-3224-9929

Eu, _____ declaro estar devidamente esclarecido sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa Os trabalhadores da indústria do petróleo e as situações de perdas, mortes e lutos, ciente de todos os direitos, e em pleno acordo em participar, estando de posse de uma cópia deste Termo.

_____	_____/_____/_____	_____
Cidade	Data	Assinatura do Participante

APÊNDICE B – Pesquisa de publicações especializadas sobre indústria petróleo

Resultados das fontes de pesquisas selecionados pelas palavras-chave

APÊNDICE C – Entrevistas Literalizadas

Contingência: Sujeito1

Eu tenho quinze anos de formação profissional e nove anos na indústria do petróleo. Minha experiência está muito voltada para a Gestão do Serviço Social, e na Gestão do Serviço Social dentro da unidade que eu trabalho a gente presta o atendimento a situações de emergências.

Trabalhei um pouquinho em RH, mas a grande parte da minha experiência está voltada para a Gestão do Processo de Serviço Social na companhia.

Atividade basicamente de Gestão da Equipe de Serviço Social. A gestão da equipe que envolve a gestão dos processos que essa equipe desenvolve, então desde o atendimento social individualizado, atendimento social a situações de emergências que envolvem o atendimento a situações no horário administrativo e no sobreaviso em situações de emergências. Envolve o desenvolvimento dos programas corporativos do serviço social, o programa de recuperação em dependência química, programa de preparo para aposentadoria, o programa de acompanhamento aos empregados afastados, enfim, as diversas demandas que a gente desenvolve aqui na unidade que eu trabalho.

Já participamos de algumas contingências como a gente chama aqui na empresa, que envolveram acidentes com grande proporção, com fatalidades, com mortes mesmo. E nas contingências a gente lida com essas questões. Tivemos queda de aeronaves, duas quedas que a gente acompanhou mais de perto, e um... este ano, que foi que a gente chamou de pouso forçado, e que não houve nenhuma fatalidade, graças a Deus, mas que traz essa angústia, esse sofrimento da notícia, é porque a gente sabe logo do acontecido. A preocupação como transformar e como comunicar isso aos familiares, enfim, mas nesse episódio deste ano, como foi pouso forçado, a empresa não diz que foi uma queda, e a gente não teve uma intervenção como nas contingências onde aconteceram as fatalidades.

Para mim foram mais marcantes porque eu tive uma atuação direta na última contingência, onde teve a queda da aeronave, e depois constatada a morte dos tripulantes... Hoje, para mim, o que mobiliza não é o óbito, é a contingência, não sei se porque eu estou mais voltada para a Gestão do Processo no Serviço Social, mas para mim, o que me causa mais tremor assim, o que me causa mais ameaça é a questão da contingência. Estamos de contingência por conta de algum acidente fatal; isto pode acontecer a qualquer momento. A última informação que a gente teve quando aconteceu a queda da aeronave, eu fui acionada: “Onde você está?” Eu esqueci de falar que além da gestão antiga, também atuamos de sobreaviso no atendimento a essa demanda específica, demanda de emergência dentro do horário do sobreaviso. O que me marcou muito foi na primeira experiência na queda de helicóptero, a gente trabalhava ainda no RH, e a sensação na empresa, aquele ar de luto. Quanto a situações profissionais de perda e luto, que não tenha sido a morte. Acho que a gente faz isso, o serviço social, muito fortemente nas relações de trabalho. Fora isso, nas relações no atendimento do sobreaviso, nem sempre é do óbito, às vezes no óbito você vai providenciar, vai prestar orientações nas situações que eram relacionadas à organização do trabalho, à perda do significado daquele trabalhador ou no próprio programa de preparo para aposentadoria quando tem um empregado que ele diz: “eu criei tudo isso aqui, fui eu que criei toda essa área de exploração e produção aqui, e hoje eu estou colocado naquele lado”. Então assim, a perda do significado, a perda do sentimento e do *status* que ele tinha e a falta do reconhecimento, isso me traz muito nas relações onde envolvem, nos atendimentos onde envolvem essas demandas relacionadas à organização do trabalho. A relação do trabalho, a precarização e o programa de preparo para aposentadoria que a gente vê, que muitas vezes a pessoa é só uma matrícula, então... a perda do sentido. Eu acho que a gente mistura muito o pessoal e o profissional, mas para mim foi muito bom. Acho que é um processo de reflexão, coisas que a gente nem tinha parado para pensar, mas que a gente... quanto que a gente lida com isso no nosso dia a dia. Eu resido numa cidade vizinha e tive que fazer... eu fui acionada, mobilizei a equipe, e tive que fazer naquele momento, apesar de estar na gestão do serviço, mas operacionalizar para intervenção. E aí fiz o contato com um dos familiares que residia na mesma cidade. Esse familiar veio comigo no mesmo carro, e naquele momento a gente tem que ter uma força, digo, não só uma força, mas uma firmeza

até para não transparecer para aquele usuário, para aquela família, para aquela esposa que estava ali naquele lugar, a gravidade, de tão grave que era a situação.

Da empresa, falo em nome da empresa, a gente garante que a empresa está mobilizando todos os esforços e realmente estava porque a gente acredita nisso. Então, a gente passa a representar a empresa e eu acho que isso traz um significado pra quem está do outro lado, eu fiz algumas ligações trazendo essa fala, as pessoas queriam falar com Assistência Social da empresa que estava lá do outro lado atendendo e as pessoas que estavam em outras partes do País. Como profissional, isto traz uma gratificação assim imensa, uma realização profissional o fato do dever cumprido, de acreditar também que tem uma equipe e a gente nesses momentos num espírito de equipe muito grande, uma solidariedade muito grande, e enfim a gente conseguiu conduzir dentro de um panorama que não era favorável, mas conduzi muito bem as situações. Mas, sempre nos pega assim, essas situações nos pegam de muita surpresa, a gente não tem um preparo adequado para lidar com isso e eu acho que na nossa formação profissional, a gente traz um gap aí, esse preparo acontece nas experiências de estágio, nas experiências profissionais e a gente vai se fortalecendo à medida do tempo e com a experiência profissional.

Só para fechar, eu nunca fiz uma viagem tão grande entre as duas cidades vizinhas como naquele acidente que mencionei, era um silêncio, aquele sentimento velado, tudo poderia ter acontecido, quando eu cheguei na casa daquela esposa, ela poderia ter me agredido, poderia não ter querido entrar no carro, enfim, mas foi uma pessoa que conseguiu entender qual era o nosso papel e veio tranquila até a chegada, porque a gente tem como proposta trazer as pessoas para a base operacional, onde fica o Centro de Contingências, e ali ficamos com as famílias. Então, foi uma viagem longa, uma viagem sofrida, um choro velado daquela mulher, e eu também sem saber o que esperava lá. Então era acreditar mesmo na equipe que estava do outro lado já mobilizando, acreditar no que a companhia estava oferecendo.

O que me marcou muito foi na primeira experiência na queda de helicóptero, a gente trabalhava ainda no RH, e a sensação na empresa, aquele ar de luto. Então assim foi feito um esquema aonde os corpos das vítimas chegavam na base e

algumas pessoas ficavam ali aguardando essa chegada, mas o ambiente na companhia é um ambiente frio, de sofrimento, de luto, uma base que tem muito movimento, e eu nunca tinha vivido essa experiência. Apesar de estar no RH, eu percebi que a empresa para para viver esse sofrimento, esse momento, essa dor, a alegria, a vida que existe dentro da base para um pouco para... é muito próximo, fica muito próximo, uma atividade que traz muitos riscos, mas a gente acha que nunca vai acontecer e quando acontece todo mundo fica meio que abismado. E foi essa primeira sensação que eu tive e acaba que a gente se prepara, a gente quando está de sobreaviso de “eu não faço mais e hoje para mim o que mobiliza não é o óbito, é a contingência”, não sei se porque eu estou mais voltada pra Gestão do Processo no Serviço Social, mas para mim o que me causa mais tremor assim, o que me causa mais ameaça é a questão da contingência, estamos de contingência por conta de algum acidente fatal. Isso pode acontecer a qualquer momento, a última informação que a gente teve quando aconteceu a queda da aeronave, eu fui acionada: “Onde você está? Você, por favor, não fale o que eu vou falar por telefone, mas a gente tem uma informação de que caiu uma aeronave.” Eu estava indo para a Festa de Páscoa na escola das crianças e aí você para. Eu vou, eu fico? Por enquanto é uma informação, ainda não tem... a confirmação, mas você para a sua vida porque você sabe que outras pessoas, outras famílias dependem também da sua atuação. Naquele momento, graças a Deus, 30 minutos depois falaram que não estava confirmado e eu pude ir ... Graças a Deus a gente tem uma equipe muito experiente, assim uma equipe que tem uma trajetória de trabalho nessa atividade.

Mas ao mesmo tempo, em grande parte é contratada, então a gente vive um momento de grande potencialidade de profissionais, então quando você consegue ter um profissional que está lapidado, que está já experiente, esse profissional ele vai porque tem outras oportunidades de mercado de trabalho. E a gente não tem um quadro muito grande de profissionais próprios dentro da nossa unidade. Eu acho que a gente contou no passado com profissionais que tinham grande experiência, alguns profissionais saíram da nossa equipe, e isso foi um ponto crítico... e principalmente por esse momento de rotatividade, eu acho que é importante a gente esquematizar essa prática de pensar de fato protocolos de atendimento, a gente tem caminhado nesse sentido, mas ainda falta muita coisa.

Sobre estratégia, eu considero que a gente traz da nossa experiência profissional e da nossa experiência pessoal; eu me colocava no lugar do outro e tentava me espelhar naquilo que eu queria receber quanto ao atendimento. Já tive situações para além dessas... de... uma situação que me marcou no início da carreira aonde eu saí, fazia uma visita, acompanhava o empregado, e que durante a visita eu agendei com a esposa uma visita hospitalar, ele estava internado, agendei com a esposa para eu passar as orientações sobre o benefício. No momento que eu cheguei com a visita, esse empregado estava parando parada cardiorespiratória, eu achei tão forte, a esposa não tinha chegado, consegui intervir, ela não entrou na sala e a equipe veio por minha solicitação atender o empregado e esse empregado veio a óbito. Então, a partir dessas experiências, além dessas outras, a gente vai adquirindo maturidade profissional e pessoal; também eu consigo me dividir, acho que vida e trabalho estão misturados. E a partir dessas experiências a gente tenta ser forte bastante para conseguir lidar com o tema que a gente sempre tenta deixar de lado que é a morte, que são as fatalidades.

O que eu sinto falta é da gente ter espaços para discutir a nossa prática. Hoje a gente vive uma rotina muito grande de rotina de apagar incêndios, de cumprir alguns protocolos que são da instituição, mas que não atendem especificamente a nossa atuação, grande parte dos treinamentos são oferecidos para força... não para o que a gente chama de força de trabalho, tem contratados e próprios estão voltados mais para próprios e hoje quem está na linha de frente basicamente aqui na unidade aqui aonde eu trabalho são os contratados. Existe uma lógica também que caminha para exigência dos treinamentos pela contratada, mas a gente não vê isso na realidade acontecendo, então eu acho que a gente tem que fomentar é a capacitação, atualização, a discussão do que acontece que muitas vezes numa consultoria externa não traz o que a gente quer, o que a gente precisa porque não entende como acontece aqui na nossa realidade, não entende porque não é por competência, mas por falta de conhecimento, acho que a gente tem muito nessa troca de experiências uma riqueza muito grande de experiências, eu sempre, em todos os fóruns, eu falo da falta de espaço para a gente discutir a nossa prática, para a gente sistematizá-la, para a gente fechar protocolos, ajustá-los à realidades de cada unidade, eu acho que se a gente tivesse... fomentado os treinamentos, as discussões, a gente conseguiria ganhar bastante com isso.

Eu posso até falar da minha experiência, quando cheguei aqui eu trabalhava no RH, a minha unidade não estava inserida nessa prestação de serviços que era o sobreaviso, e desde então eu não atuava, nunca atuei, por uma necessidade de falta de recursos eu fui atuar no sobreaviso. Eu me espantei com a minha... assim o gosto que eu tomei pelo sobreaviso, a gente consegue ter uma atuação que é importante do serviço social em momentos críticos, e eu me senti muita fortalecida porque eu tive uma equipe que apesar de não ter essa preparação, mas eu tive uma equipe que eu podia contar, pessoas que já tinham mais tempo de experiência que eu, podia ligar a qualquer hora do dia, da noite, então assim quando acho que quando você se sente que está preparado tecnicamente, essa insegurança diminui. Por outro lado, eu acho que emocionalmente a gente nunca vai estar preparado, com eu te falei, contingência ela pode acontecer a qualquer momento, só que se você tiver um profissional que tenha vivido através de experiências, encontros, algumas situações que tenha lido, que tenha estudado enfim, você vai conseguir que ele der respostas mais efetivas para as questões que se apresentam. É a coisa de falar o menos possível, trazer menos detalhes, cuidados com o relato que você vai fazer, enfim. Eu acho que o que me tranquilizou é estar no sobreaviso com uma equipe que eu podia contar, mesmo sem a capacitação necessária enfim, mas como qualquer assistência social a gente acolhe a demanda e depois vê como é que vai tratar, então eu tive uma equipe que estava ali para dar essa retaguarda. E é um momento onde a gente recebe grande parte dos nossos elogios, vem através do sobreaviso ou do próprio horário administrativo, onde o empregado se vê tão fragilizado e tão sozinho e a família encontra no serviço social a resposta muitas vezes para aquela situação que lhe apresenta, então é assim a concretização imediata do resultado do seu trabalho bacana.

Sobre perda, eu hoje penso diferente do que eu pensava, eu acho que perda é quando você pediu pra pensar as palavras, perda traz a ideia de sofrimento, me traz a ideia de dor, mas hoje me traz a ideia de aprendizado. Então assim... e aí eu fui trazendo pro lado pessoal e profissional também, quando a gente pensa que uma fatalidade acontece e que infelizmente através dessa fatalidade, se a gente puder construir condições mais seguras de trabalho, construir ou mudar, ou romper com algumas situações no trabalho, então assim hoje pensando a palavra para perda é aprendizado, um aprendizado na minha vida pessoal e na minha vida profissional.

Pessoal porque eu tenho uma pessoa na minha vida que eu estou sentindo que eu estou perdendo e para mim cada dia tem se tornado um aprendizado, a oportunidade de estar com essa pessoa mais um dia, dizer o quanto que ela é importante, o quanto que a gente é importante também desse processo de aproximação da morte, que é o meu avó que está envelhecendo, e que está adoecido e o quanto que a gente se engrandece também ao ver o quanto que a gente representa na vida dessa pessoa. Então... aprendizado quando a gente consegue também ver resultados um pouquinho que a gente traz de palavras, da presença, de imobilizar uns outros e também enxergar que esse momento está chegando e que a gente precisa estar juntos, e tanto na empresa quanto na vida pessoal é de fortalecer as alianças, é um momento também da gente ficar junto, junto enquanto família, junto enquanto empresa, quando a gente perde colegas de trabalho, só que eu acho que na companhia o que muitas vezes a gente vê é o esquecimento dessas perdas, porque é mundo muito doido, né, então bilhões de barris de petróleo, e que a gente vê são muitas vezes acidentes fatais sendo apresentados em reuniões e aqui meio que fica banalizado, se sente aquele silêncio durante as apresentações, a gente vê grandes partes desses acidentes acontecendo com a mão-de-obra que é terceirizada e assim vidas vão se perdendo, os processos continuam os mesmos, uma precarização das condições de trabalho. O que a gente está fazendo com esses resultados? O que a gente está tirando de aprendizado disso? Então eu me pergunto, às vezes eu fico chateada de ter que assistir esses vídeos e a gente não ter nenhuma ação efetiva. E na vida, me fez refletir isso, é bom NE, dizer que é um aprendizado, é um processo que está em construção e vai fortalecer para outros momentos também.

Então, a morte hoje para mim ela tem... está muito relacionada à questão da espiritualidade, então assim hoje, apesar de não ter uma religião, mas eu acredito que as coisas não podem terminar por aqui, então a morte para mim é uma passagem, eu acho que a gente nessa perspectiva do aprendizado, é um aprendizado, é uma etapa, a gente fecha o círculo e começa um outro, e tem um significado o fim de um círculo, né. É dolorido, mas que é necessário, o ideal é que a gente consiga fazer isso se a gente avaliar se ela acontece de forma súbita, se ele acontece durante uma cirurgia, ou... depende... depende disso, uma criança que é atropelada e morre, então assim, quando isso acontece, você nasce, cresce, evolui

e morre, essa coisa vem da biologia é bacana, mas... consigo ter essa percepção, mas a gente tem assim a morte por várias formas, a questão da violência urbana, questão de ambiente de trabalho, enfim, e que enquanto assistente social a gente tem que pensar nessa perspectiva mesmo crítica, da garantia dos direitos e tentar ter essa percepção da morte da espiritualidade de fortalecer do ciclo do fim, mas eu vejo que a gente tem muitas mortes que não têm muito sentido.

Luto eu vejo como um processo também. Um processo que você vive diante de alguma perda ou da morte. A perda de alguma relação, uma perda de uma relação conjugal, de uma relação de trabalho, de uma amizade, das relações que a gente vive no cotidiano. É um processo que eu vejo que é a construção... como você lida diante dessas perdas, mas que você tem que vivenciar. Eu acho que a vivência do luto, ela te fortalece para as próximas perdas, mortes enfim. Não vejo como negativo não, acho que a pessoa que está em luto é uma pessoa que precisa sim de ter um cuidado, mas é necessário viver esse luto. Eu acredito nisso, eu acredito na importância de você viver, de esgotar pra você sair, sair da queixa, sair para a vida.

Quanto a situações profissionais de perda e luto que não tenha sido a morte, acho que a gente faz isso, o serviço social, muito fortemente nas relações de trabalho. Sem ser tão recorrente, mas essa questão dos contratos, essa relação de trabalho, a precarização, o sentido do trabalho para as pessoas que trabalhavam com a gente há um tempo atrás e hoje, a relação como elas são colocadas nesse contrato eu acho que... eu tive muitas interações nesse sentido, intervenções e a própria intervenção dessas pessoas no dia a dia da nossa equipe, fora isso nas relações no atendimento do sobreaviso, nem sempre é do óbito, as vezes óbito você vai providenciar, vai prestar orientações nas situações que eram relacionadas à organização do trabalho, à perda do significado daquele trabalhador ou no próprio programa de preparo para aposentadoria quando tem um empregado que ele diz “eu criei tudo isso aqui, fui eu que criei toda essa área de exploração e produção aqui e hoje eu estou colocado naquele lado”, então assim, a perda do significado, a perda do sentimento e do *status*, que ele tinha e a falta do reconhecimento, isso me traz muito nas relações aonde envolvem, nos atendimentos onde envolvem essas demandas relacionadas a organização do trabalho, a relação do trabalho e a

precarização e o programa de preparo para aposentadoria que a gente vê que muitas vezes a pessoa é só uma matrícula, então... a perda do sentido.

Eu acho que a gente mistura muito o pessoal e o profissional, mas para mim foi muito bom. Acho que é um processo de reflexão, coisas que a gente nem tinha parado para pensar, mas que a gente... o quanto que a gente lida com isso no nosso dia a dia. E o que me traz hoje, acho que assim grande reconhecimento é ouvir da equipe que é muito bom trabalhar comigo, acho que nesses momentos em que as pessoas se sentem estão tão perdidas, poxa, ainda bem que eu estou aqui com você, e não é uma coisa de ser mãe, de ser não... uma pessoa que conversando outro dia com uma pessoa da minha equipe, o quanto que você é justa, o quanto que você é comprometida, então eu acho que a gente vai no decorrer da nossa trajetória profissional tentando ser o melhor possível, não buscando o perfeccionismo, mas ser o melhor possível, e tentando ser ético, responsável e comprometido com o outro, que é o nosso usuário, sim, mas aquele outro que é o nosso colega de trabalho.

Pessoal e profissional: Sujeito 2

A minha formação profissional foi primeiramente em Serviço Social, eu tenho mais de vinte anos de formada. E depois disso eu fui enveredando por áreas de aprimoramento, como no passado não tinha tanta facilidade de você entrar num mestrado, ou no doutorado, eu fui fazer uma especialização, então no primeiro momento eu trabalhei num hospital na minha cidade de origem. Então nesse hospital, na época, eu enveredei na área de saúde, que é uma experiência que eu não tinha nem de estágio, o estágio sempre foi de Assistência Social, nas várias esferas, então criança, idoso, mas não tinha trabalhado com a área de saúde. Então eu comecei a trabalhar na área de saúde hospitalar, que também não foi saúde pública, e aí me senti com necessidade de fazer algo dentro dessa área. Eu fui fazer uma especialização em Administração Hospitalar. Por que Administração Hospitalar? Porque a instituição, por ser uma instituição de caráter filantrópico, era uma instituição que era relíquia de portugueses que não entendiam nada de hospital. A maioria deles era de comerciantes, e assim o hospital não tinha organograma, não tinha regimento, e quem construiu isso a partir da própria especialização fui eu. Hoje até administrador já evoluiu muito, mas na época foi o meu primeiro emprego, então foi uma contrapartida que eu dei pro hospital. Bem, depois eu fui para a área de assistência, trabalhei em empresa também, e aí, conforme eu ia entrando e enveredando por novas áreas, eu ia buscando aprimorar isso. Então eu fiz uma especialização em Metodologias Instrumentais do Serviço Social porque era uma temática que estava em voga na época. Fiz uma primeira especialização não concluída por causa de greve federal, e logo depois que eu me formei eu comecei a lecionar, então eu fui docente do ensino superior por mais de vinte anos. Então paralelamente à minha formação, vamos dizer assim, o meu aprimoramento como profissional do Serviço Social, como assistente social, eu fui também me aprimorando como docente, tanto que eu fiz o mestrado em Educação. Então, o meu mestrado é em Educação por conta dessa vinculação com a academia, e hoje estou fazendo outra formação de nível superior, não me pergunte por que eu parei de lecionar e resolvi ser estudante profissional, então tem muita coisa a ver. E... então assim a minha formação foi muito nesse sentido, e aí eu trabalhei também em vários espaços organizacionais e institucionais, como eu disse. Trabalhei primeiramente na saúde, concomitante sempre com a docência, então eu

fui professora numa universidade privada que é aonde eu me formei por quinze anos, e quando eu vim para esta cidade por conta da empresa, eu também acabei me enveredando numa instituição salesiana, que me chamou e também fui professora alguns anos lá. Nunca trabalhei em universidade pública, sempre foi em universidade privada. Então, eu passei por instituições, por Secretarias de Habitação, Secretaria de Assistência Social, trabalhei em outra empresa de caráter estatal, que depois foi privatizada, então eu trabalhava muito também de SMS. Isso me deu uma experiência na época e eu tinha saído de uma outra empresa onde eu era consultora de RH, e resolvi me dedicar à docência, e foi quando que eu entrei na empresa e vai fazer dez anos. E eu entrei inicialmente dentro de uma gerência de RH onde a minha atribuição era basicamente trabalhar com ambiência organizacional. E dentro desse leque de ambiência você tinha outras ações, é outros peripaqes, vamos dizer assim, porque a ambiência é muito ampla, então quando fala de ambiência tu fala da insatisfação com o reconhecimento do empregado, com as relações de trabalho, com o tipo de benefício que a empresa oferece e tal, “N” questões. E isso muita vezes faz eu também ter atendimentos e ações voltadas para determinadas áreas ou gerência, ou em âmbito de consultoria, para melhorar a relação de trabalho, ou em âmbito de assessoria, para melhorar desempenho funcional, então eu fui fazendo essas atividades. Hoje eu estou em execução básica.

Ah, sim, em todos, em todos os trabalhos eu tive essa ação em perdas, mortes e luto. Eu acho que desde estagiária de Serviço Social eu tive situações assim bem sérias, mas eu acho que nos locais que a gente tem mais enfrentamento dessa situação em função do tipo de atividade que nós desenvolvemos, o tipo de apoio que as pessoas esperam do Serviço Social, são mais as empresas privadas, então nas empresa privadas ou estatais ou empresas públicas. Então tive muito isso diretamente dentro do hospital que a gente lidava diariamente com nascimentos e mortes, eu entrei inicialmente para trabalhar no hospital por conta de duas exigências do Ministério da Saúde com referência à equipe, que deveria pôr as equipes de cirurgia cardíaca aqui dentro do hospital, então eu fazia parte de uma equipe de cirurgia cardíaca, claro que o hospital não me contratou só pra atuar na cirurgia cardíaca, atuava com todas as dimensões do hospital, inclusive a funcional, ou seja, lidava com funcionário, eu fazia até processo de seleção paralela, mas eu fui à requisição da necessidade do assistente social e do psicólogo, porque tinha

também um psicólogo, foi do Ministério da Saúde por conta da implementação da cirurgia cardíaca nesse espaço. Então eu lidava com a morte quase diariamente, por quê? Porque cirurgia cardíaca envolve um risco, um risco dependendo de vários aspectos e fatores, dos condicionantes desse ser humano que vai se submeter a essa cirurgia cardíaca, então vai desde uma simples correção de sopro como a gente chama, que envolve uma criança, até uma situação muito séria de má-formação congênita, de válvula entupida, de veia entupida, etc. Então eu acho que era mais difícil atuar com a perda das crianças do que com a perda de um adulto, com a morte de um adulto. Por quê? Porque o adulto, de qualquer forma, já tinha experimentado a vida, e a criança já estava num processo de tentar sobreviver, então quando acontecia a morte de uma criança, isso me impactava mais. No adulto a gente tentava resgatar, porque uma das minhas ações era entrar nas UTIs, na UTI coronariana, e eu sempre fazia abordagem com essas pessoas quando elas já estavam recuperadas do estado de pós-cirúrgico, porque elas chegam adormecidas, elas passam um tempo e aí no dia seguinte elas geralmente estão acordando, elas estão sozinhas na UTI, às vezes ficavam amedrontadas, então eu dizia que eu era quase um decodificador da situação que elas estavam vivenciando. Até que a gente já preparava anteriormente também, antes de ir para a cirurgia a gente já preparava a pessoa, o que ela iria enfrentar naquele espaço, e no pós-cirúrgico também a gente acompanhava porque, quando essas pessoas iam receber alta, elas tinham muitas dúvidas, muitos medos, porque falar de coração é falar de vida, é de buscar, então elas achavam que qualquer coisa poderia interferir nessa pulsação do coração. Então, das mais banais com relação ao tipo de alimento que poderiam comer, até a tal da atividade sexual, etc. Então, muitas vezes eles tinham vergonha de fazer essa pergunta pro médico e eles acabam usando a gente como mediador dessas questões. Então assim, nós vamos para a primeira experiência direta, depois eu trabalhei também na Pará, que era uma empresa pública com presença do Estado. E eu tive várias situações, meu marido até brincava, porque a gente tinha plantão social que eles diziam que... eu era a pessoa que morava mais próximo de uma das sedes da empresa, então quando conseguia acionar pelo celular, imagina a telefonia celular iniciando naquela época, então era muito telefone fixo, então quando eles não conseguiam a segurança empresarial iam me buscar em casa, então o meu marido já virou co-assistente das tantas das vezes que ele me apoiava, me ajudava nesses processos. Então, eu tenho diversas situações, situações... eu

entrei nessa empresa, eu não passei por causa do número de vagas, eu fui a terceira colocada, eu entrei porque uma colega, no primeiro mês, enfrentou uma situação de um suicídio em que o corpo já estava há mais de uma semana é... bem, estava morto há mais de uma semana e estava em estado de putrefação. E aí quando eles descobriram que ele estava no apartamento, ela entrou junto e ela não teve estômago, ela pediu demissão, só para você ter uma ideia de como é que está essa questão da morte envolvida no meu cotidiano. E aí eu acabei entrando por conta dessa condição da colega de não suportar, ela disse que não queria e saiu, então...

Recentemente nós acompanhamos aí toda a situação de um empregado sumido, desaparecido, que depois nós fomos constatar óbito por assassinato; eu cheguei a reconhecer o seu corpo, não posso dizer formalmente, mas quando nós fomos lá no IML [...] que tinha corpos de mais homens parecidos, então eu e a outra colega fomos lá... nós vimos e assim para mim foi o reconhecimento imediato pelas características do corpo, entendeu? E ele sem poder falar para a polícia que já tinha feito o pré-reconhecimento. Então são situações que também marcaram um pouquinho a gente aqui. Mas situações é... que por incrível que pareça, os acidentes fatais que tiveram aqui na empresa, eu até brinco, porque isso é uma coisa que eu acho que me resguarda, eu sempre estou de férias, sempre que eu estou de férias acontece um acidente fatal aqui. E quando aconteceu esse agora com esse colega no final do ano, eu até brinquei, eu disse: “agora vai estar tranquilo, porque já teve o acontecimento, então em janeiro posso tirar as minhas férias com calma que não vai me acontecer nada”, mas por incrível que pareça, tiveram várias situações bem sérias de acidentes nessa época. Então, até eu brinco assim que eu fico até com receio de tirar férias, eu estou assim meio, meio escaldada.

A gente sempre apoiando esses familiares, principalmente quando é algum tipo de acidente ou perda... teve uma situação bem interessante aqui que foi naquela tragédia aérea e assim não era algo diretamente, mas era algo indireto que a gente acabou apoiando as famílias porque tinham pessoas que tinham algum tipo de familiar envolvido no acidente, e algumas pessoas terceirizadas inclusive da empresa. Nós não tivemos nenhum empregado próprio, nós tivemos empregados terceirizados que vieram a falecer nessa tragédia. Então foram situações que de

certa forma a gente sempre está acompanhando e outros tipos de perda também, mas a grande maioria sempre envolvendo a condição do luto e da morte, mas nós tivemos também outros acompanhamentos de perda que às vezes é a questão de um casamento, vamos dizer assim, amargo, um casamento que desgastou e que travou e que as pessoas não conseguem encarar legal essa situação, às vezes é uma perda muito grande, então como trabalhar isso, eu não tenho nenhuma instrumentalização se tu perguntar “tu fizeste o curso?” Não, eu não fiz até porque na época [explicaram] que não fazia atendimento direto, que eu trabalhava antes e depois que passei a trabalhar no atendimento direto não consegui fazer. Então, assim eu não tenho nenhum preparo, vamos dizer assim, mais instrumental para lidar com essas situações, eu acho que é muito do *feelling* e da experiência de tanto apanhar durante a profissão a gente vai criando esse... um pouco esse... como que se direciona a isso, mas eu acho que é uma situação muito difícil porque a gente não tem como se colocar na condição do outro, na condição dessa perda, desse luto, então dessa morte.

Eu acho que a maior dificuldade é assim: como você consola o outro? Porque eu acho que assim... eu sou uma pessoa eu sou emotiva, sabe, A., então assim é muito difícil para a gente se colocar no lugar do outro, e agora eu estou me remetendo a uma experiência que eu tive, familiar, que foi de um sobrinho de meu marido, porque ele não é sobrinho meu, mas ele tinha vinte anos na época e ele faleceu tragicamente motivado por um acidente que ele não teve culpa. Para falar a verdade, ele estava colocando isopor no carro e estava no acostamento e um carro dessas empresas de promoção de bebidas que... de uma marca de cerveja, o promotor tinha bebido todas, cochilou no volante, eram cinco e meia da manhã, ele ia buscar o pai no aeroporto. Esse sobrinho e ele acabou vindo a falecer, para falar a verdade, acionaram a gente e aí por eu ter maior penetrabilidade nos hospitais, o que aconteceu? Eu entrei no hospital, quando eu entrei eu presenciei três paradas cardíacas dele, então assim foi uma coisa muito impactante, acho que na hora a gente está muito... com adrenalina muito forte, pois a gente não consegue sentir, a gente não sente, a gente vai tentando providenciar as coisas evitando que os outros sofram, só que é uma coisa assim que no dia que... esse foi em agosto, tá, foi interessante porque foi o mês do meu aniversário, é o mês que eu gosto muito. As pessoas têm muita aversão ao mês de agosto, do folclore de que em agosto é o mês

de azar, mas eu gosto muito porque a minha filha é de agosto, meu marido atual também é de agosto, então assim é um mês para mim muito alegre, e essa situação foi bem antes dos nossos aniversários, mas eu lembro, não foi a questão do agosto, mas quando foi em dezembro que as pessoa se reuniam lá no sítio e foram fazer oração, aí foi o momento que eu consegui viver o luto. Então eu me lembro que eu não conseguia parar de chorar, entendeu, porque assim foi uma situação muito impactante, ele passou praticamente uma semana em coma, depois veio a falecer, e na época foi uma confusão para conseguir um hospital com UTI, e a gente mobilizando, a avó da namorada dele indo para um lado e eu indo pro outro, e até que a gente conseguiu lá n hospital que trabalhei na unidade coronariana, porque o meu tio era diretor de lá. Nós conseguimos que permitissem uma vaga pro caso neurológico, porque não era coronariana, e assim foi uma situação assim que me impactou muito. Mas assim eu vejo que nosso papel de certas relações porque eu fiz reconhecimento de corpo esquartejado, que foi encontrado em lixão, que foi um crime que nunca foi solucionado, isso na outra empresa que eu trabalhei, e que você tem que... só falta apanhar das reportagens porque você não deixa a reportagem se aproximar da pessoa e não fazer sensacionalismo, então são situações assim que você fica numa adrenalina que você não se permite presenciar a dor. Claro que você sente, os outros choram, às vezes choram juntos, mas não sente aquela dor porque tu não estás vivenciando aquilo concretamente, porque você está mais preocupado em dar andamento nas ações, mas é algo assim que me preocupa muito, é como fazer o outro sofrer menos, é uma preocupação, e a gente está aqui e não pode se colocar no lugar do outro, porque a gente não sabe qual é a dimensão da perda ou da dor que esse outro sente, e o luto também, como ele vai processar esse luto, se vai ser do reprimido, se vai ser o de chutar o balde, então a gente muitas das vezes fica preocupado de como é que essa pessoa vai conseguir fazer isso.

Para lidar com o luto, com a perda e com a morte, olha, geralmente a gente tenta, um aspecto é o aspecto da racionalidade é... assim a nossa tendência, o que eu tenho observado, que a nossa tendência como ser humano é encontrar justificativa, resposta e culpados para qualquer fato que venha a subtrair alguém do nosso convívio. Então um aspecto que eu deslumbro é justamente da gente estar recodificando isso para as pessoas envolvidas, porque não tem que ter resposta para tudo, que não tem que ter culpado para tudo, que não tem que ter uma

justificativa para tudo, porque as situações elas vão acontecendo e o que acontece que muitas vezes a gente não para para refletir sobre o que a gente vivencia no dia a dia. Então isso é um aspecto de aprendizado, que eu estou observando que as pessoas sempre estão buscando isso, as justificativas, o culpado ou a desculpa: “ah, porque ele não foi pro médico antes, por isso ocasionou...” Há pouco tempo nós tivemos a situação de empregado, de um empregado terceirizado que mobilizou assim muito, porque ele é um empregado muito antigo e que tinha uma relação de amizade muito grande lá em Urucu. E o que aconteceu? Essa pessoa, para falar a verdade, ele já estava adoecido, só que ele não se deu conta disso e aí quando agravou a situação, ele já entrou num estado muito mal dentro do hospital, então assim o médico chegou para a família e disse, olha 80% de chance dele morrer, não é de vida não, é de morte. E foi o que aconteceu realmente, ele acabou falecendo um dia depois dessa abordagem do médico com a família, e a esposa dele pensando assim “poxa, nós vamos fazer trinta e cinco anos de casados...” é uma vida toda junta e aí ela falou mesmo: “poxa, mas ele estava fazendo exames e não sei o quê, ele não tinha nada, era uma pessoa saudável”, aí justifica: “ah, porque os médicos às vezes não observam”, culpando o médico da UTI porque não tinha feito o procedimento certo, então assim a família muito nervosa tentando achar culpados para justificar a perda dessa pessoa, como se isso importasse. E aí como é que a gente decodifica isso? Aí é uma coisa que também não é fácil, você colocar que a pessoa foi atendida, e se ele fosse atendido lá nos Estados Unidos com o mesmo quadro que ele apresentava, ele teria os mesmos riscos de 80%, então era algo que foi porque era em Manaus, porque era na [...] ou seja lá aonde foi, entendeu, tentando se justificar depois de ter plano de saúde. Então é muito difícil, a gente sabe que a partir daquilo, a gente pode estar aprimorando instrumentalização, melhorar atenção dessas pessoas que estão dentro desse contato, por exemplo, dentro do anexo de SMS. Isso é uma coisa que eu estou batendo ali com a área de SMS, ou seja, que estou reafirmando para poder melhorar a forma como é que esses contratos são elaborados. Mas a questão de você chegar até essa família e mostrar um pouco de lucidez, às vezes pode passar que você esteve também tentando amenizar ou justificar a inoperância de alguém e não é isso. Eu acho que ninguém está ali no hospital querendo matar o outro, ele pode ter os seus limites também, então não justificava que tinha agravado por não foi autorizado o procedimento de imediato, mas depois foi autorizado, então são várias coisas.

São aspectos que precisa também estar observando esse cotidiano dessa morte, dessa perda, desse luto, e ver o que a gente pode contribuir para aprimorar. Tem que ver o que é para a gente poder auxiliar no aprimoramento e na atenção a essas vidas, porque a gente lida basicamente com vidas e eu acho que a gente tem que entender assim, é bem interessante que a empresa tem como base de um dos seus valores o respeito à vida, então a gente tem que inclusive [...] por aí.

Eu acho que eu poderia ter uma instrumentação melhor, talvez de conhecimentos que me permitam fazer abordagem melhor, mas eu acho assim, é claro que eu não vou dizer assim, “ah, eu não vou sofrer de ver o sofrimento do outro”, claro que a gente sofre, mas eu não fico imobilizada ou vou deixar de fazer a minha atividade, claro não vou deixar de exercer a minha... meu papel por conta de uma situação, seja ela de que patamar seja, que eu já enfrentei situações bem sérias; esse caso do esquartejamento, a pessoa foi sendo composta em pedaços, gente, é uma coisa assim, foi achado primeiro um pedaço, depois foi achado outro no lado do lixão, então assim é uma coisa muito dolorida para a família, e até brinquei, agora teve... acharam umas malas com os cadáveres esquartejados, mas de traficante, guerra do tráfico que existe em qualquer lugar ou país do mundo. E aí brincando, mas precisava colocar na mala [...] mar, porque não coloca no saco preto que pelo menos impermeabiliza, já que vão jogar no rio. Mas é uma brincadeira que a gente faz porque está distante da gente eu imagino, seja o traficante que for, aquele traficante tem uma família e tem uma mãe e provavelmente está sentindo muito por causa daquilo, sabia, talvez que esse fosse o seu destino já premeditado desde familiar, mas é uma situação que ninguém quer passar, então situação bem difíceis que a gente...

Eu acho que a gente teria que ter procedimentos mais claros de como lidar com determinadas questões. Eu não participei de nenhum evento mais sério, por exemplo, de uma plataforma, como foi lá a P qualquer coisa, que eu não me lembro o nome, o número, mas que as meninas [...], e de outras que estão mais amigas e que tiveram que agir sem ter uma referência de como proceder. Hoje a gente está aqui, quanto tem uma perda ou vitimada por acidente a pessoa recebe tal coisa, o filho tem garantia de estudo até tal série, mas tem as coisas básicas, assim... numa situação dessa como é que se absorve o funeral, por exemplo? Às vezes o cara tem

Petrus2 e aí? Que não cobre, não tem aquele adiantamento. Então, coroa de flores... aí o cara diz: pô, mas não vai dar uma coroa de flores para homenagear, para representar a empresa? Então, são coisas que parecem besteira mas não é uma besteira, existe o sentido também de consolo da perda que é manifesta através desses gestos, e a gente às vezes tem que ficar ligando para um, ligando para outro, porque não tem nada que direcione. Então, isso é desgastante pra gente, é desgastante para a gente porque é algo tão banal que impacta a nossa atuação, porque a gente gasta uma saliva para justificar o que é necessário, ou porque que não é necessário alguma coisa, entendeu? Eu acho que são, algumas coisas precisam estar mais amarradas dentro da companhia e não estão, ou seja, que pelo menos abrandariam esse desgaste que a gente tem numa situação como essa. Que já é desgastante, a gente ficar perdendo mais essa energia com esses aspectos.

Eu acho, pelo termo que eu coloquei, eu acho que em todas, que é a ausência, não? Então, para mim a perda é a retirada de algo que estava presente, mas depois está ausente, é... Seria o sentimento, eu acho que foi a primeira palavra que eu coloquei na perda, eu não me lembro, mas acho que foi sentimento, para mim eu acho que os três passam por sentimento, mas o sentido da perda, ou seja, eu tinha algo e eu deixei de ter, e isso aí provavelmente tinha uma representação para mim, tinha um significado, tinha um sentido e eu deixei de ter. Isso para mim é a perda.

A morte é uma finitude. Eu digo que a morte é o cumprimento de um ciclo, então a gente nasce, vive e morre. A gente não sabe lidar muito bem com a morte, não está preparado, eu queria ter a projeção dos budistas porque uma vez eu assisti... eu estou falando de Buda porque dentro dessas experiências é muito interessante porque a gente vai para várias religiões, e uma vez eu acompanhei a morte da mãe de uma colega, e ela era budista, então a forma como ela encara, a forma como ritual é poderoso, entendeu, como você tivesse [...] a pessoa chegou no seu apto., também não sei porque era uma pessoa já com uma certa idade, não sei se fosse uma criança como é que seria, mas assim foi uma coisa muito mais tranquila, muito mais harmônica, vamos dizer assim do que geralmente é nas religiões mais cristãos assim, não sei, eu vejo a morte como um cumprimento de um ciclo.

Hoje eu gosto muito de preto, de usar preto inclusive, mas eu me lembro que na minha adolescência quando eu... a primeira vez que eu fui visitar...não, foi na segunda vez que eu fui visitar a minha família em Portugal, eu fui com 17 anos no auge da rebeldia, o meu pai sempre dizia “cuidado! cuidado!” Ele também só sabia falar isso, mas eu era uma pessoa muito rebelde. Rebelde não, era muito impetuosa, era muito uma pessoa que lutava, que brigava por aquilo que achava que era direito e que era justo. E aí, eu me lembro que eu cheguei lá com cinco dias mais ou menos que cheguei, meu avô estava muito doente, eu acho que ele estava com um quadro de pneumonia, eu não me lembro muito bem na época, eu acho que era um quadro de pneumonia e aí fui tratar, eu fui passar tipo um emplastro nele, tipo VickVaporub, mas não era Vick, era um outro tipo de produto com mentol e aí eu saí para passear com um primo meu, é... eu acho que fui para Coimbra, eu não me lembro para onde foi, mas a gente foi para algum lugar. Quando eu voltei, ele tinha morrido e eu me lembro claramente que eu não tinha nenhuma roupa preta. O que isso representava? Porque lá em Portugal, quando a pessoa morre, eles colocam o preto fechado, luto fechado, é um ritual e um significado, e é um sentido para eles, e para aquilo era um cúmulo do absurdo, eu acho que era mais japonesa pra usar o vermelho, entendeu, e aí todas as roupas eram rosas, azul, vermelho, não tinha nenhuma cor neutra, e a minha prima me deu, eu me lembro, a minha prima veio dos Estados Unidos, que morava nos Estados Unidos e estava lá na época e tinha trazido um vestido preto de crepe, crepe sintético, e eu vesti e fui pro enterro. Eu me lembro que eu fiquei toda empolada por causa desse bendito vestido preto, porque eu era uma pessoa que rejeitava muito o preto, e a questão daquele ritual do luto, entendeu, até porque eu achava que eu não tinha sofrido uma perda porque eu não tinha contato quase com ele, então eu não tinha o vínculo, o sentimento, entendeu, então foi uma coisa assim muito interessante e por isso que eu coloquei o preto lá com um significado, entendeu? Mas assim, eu acho que para mim o luto é um estado de espírito, ou seja, naquele momento eu estou sofrendo por uma perda, aquela coisa, e que pode, para alguns pode levar um dia e para outros uma semana, para outros, anos, então depende do sentido do significado que cada um dá à sua vida e à vida do outro, entendeu? Então, assim... é difícil eu... mesmo até a minha cunhada que perdeu o filho, por exemplo, até hoje eu posso considerar que ela está num processo de luto, ela melhorou muito, está me progredindo o tempo que passou, esse menino hoje tem 18 a 19 anos de falecido. Então, mas ela até hoje ela

sente falta, ela não curte determinadas coisas que ela curtia, por conta dessa perda, desse luto.

Escuta: Sujeito 3

Hoje atuo como enfermeira do trabalho, mas trabalhei bastante tempo na área hospitalar como enfermeira no meio da assistência, clínica médica, nefrologia, cirurgia cardíaca, CTI, então assim... tinha muito contato profissionalmente com essa questão da morte, ainda mais que clínica médica e CTI cardíaca, ainda mais vivenciei essas experiências de morte. Depois vim trabalhar no setor, na área saúde do trabalhador; sair do CTI cardíaco, dessa área hospitalar teve muito a ver com a perda da minha mãe, que morreu hospitalizada na área aonde eu atuava. Então foi assim uma vivência muito difícil, porque misturou pessoal e profissional, enfim, então depois que ela ficou lá comigo, depois que ela morreu, eu achei legal mudar de setor, mudar de área, e aí surgiu lá uma iniciativa de reestruturar o setor de saúde do trabalhador na área hospitalar, onde eu tinha formação. Eu já tinha uma experiência de ter trabalhado aqui na empresa como contratada em 92, e aí me convidaram para desenvolver esse trabalho no hospital para participar na implantação do serviço, muito parecido com o que a gente faz aqui na empresa, trabalhando essa questão da saúde e segurança no trabalho, numa instituição de ensino, de pesquisa com um público bem diferenciado, com acessos bem diferenciados, e aí me motivei, fiz mestrado na área e aí vim pro setor da indústria do petróleo em 2002, e assim hoje o nosso trabalho só aqui, me dedico só à empresa e eu já estou há dez anos.

Assim que eu entrei na empresa eu tive a oportunidade de trabalhar em um setor que tinha muita similaridade do que eu fazia. Antes tinha pesquisa, tinha um nível técnico e tinha o pessoal da investigação. Então essa similaridade me deixou bastante à vontade. Então, trabalhar nesse setor foi uma descoberta, foi um lugar aonde me proporcionou uma visão mesmo da companhia, [...] sendo assim uma miniatura da empresa como todo aí os processos que você, aí lá assim que eu cheguei eu tive essa oportunidade de fazer a especialização em ergonomia, que para mim também é uma especialidade que traz um nível de conhecimento e uma visão da companhia bem diferenciada, porque a gente começa a estudar as atividades de trabalho, então através desse olhar de ergonomia eu fui conhecendo esses processos dentro do [...] de uma forma assim bem interessante que é conhecer o trabalho do pessoal de geologia, as várias áreas, o pessoal do laboratório

de química, engenharia básica, manutenção, em que eu fui fazendo o trabalho de atendimento de avaliação econômica que foi assim ampliando e me dando uma bagagem bem grande, trabalhei lá oito anos e pouco, quase nove, e aí em 2010 já querendo uma mudança...

Fazia a gestão do programa mas eu atuava bastante, então eu trabalhava nesse atendimento, porque em relação a essa questão da perda lá eu tive uma experiência assim diferenciada, eu acho que é um forma de ver; nunca tinha vivenciado isso que foi, nós tivemos um empregado jovem que morreu num acidente aéreo, ele estava viajando e teve um acidente aéreo.

Então achei assim muito interessante o trabalho que o [...] teve de apoio à família, esposa,... com o pessoal do RH, e também do SMS, nós prestamos uma homenagem. Assim essa vivência dessa perda, ela foi vivida no coletivo com os colegas de trabalho, houve uma missa grande, muito bonita realizada para ele lá nessas instalações, enfim, isso eu achei que foi uma coisa que eu nunca tinha visto em lugar nenhum esse cuidado.

Depois de alguns anos eu mudei de setor na empresa e peguei outros processos e mais que isso, eu passei a ter que desenvolver um olhar de gestão e uma gestão mais ampliada, porque assim eu exercitava bastante a questão gestão porque eu tocava, planejava, executava, fazia o processo todo de ergonomia. Mas era um programa numa unidade ali fisicamente mais delimitada, aquele espaço físico com aquela instalação. E aqui não, aqui a gente tem as regionais, uma área corporativa com uma abrangência muito maior, e aí eu consegui entender essa lógica do compartilhado da prestação de serviço, por que era do SMS da outra unidade. Então a lógica é essa, e aí assimilar essa nova lógica, conseguir ter esse olhar de uma gestão mais ampliada, descentralizada no sentido regionalmente disperso, foi bem legal e isso aprendi aqui, estou aprendendo.

Então considero assim essa situação desse menino, da perda, depois nós tivemos um que era um funcionário contratado, ele era um preposto da [...] mas estava sempre ali no setor de saúde, e enfim ele faleceu e também foi uma acidente de manhã assim de carro, e aí os colegas do trabalho receberam a notícia da

perda também, e recorriam sempre no setor de saúde ou para a gente dar notícia... a esposa dele trabalhava lá também, ou para dar notícia ou para acolher as pessoas que estavam lá.

Isso, então isso vivenciei várias vezes... Tem mais marcantes... É desse rapaz e também uma funcionária do restaurante que era até a minha xará, E., morreu também de manhã, indo ao trabalho, atropelada, então todos os colegas, da copa dela do contrato lá na época ficaram bastante abalados. Eu tinha feito um trabalho lá de avaliação de ergonomia no restaurante e ela contribuiu bastante com o trabalho, então tinha muitas imagens dela trabalhando, enfim, e como eles sabiam que era uma das pessoas que eu entrevistava bastante, trocava bastante com ela, então eles vinham falar comigo, buscar assim esse acolhimento de falar da saudade, quando a gente trabalha... ainda mais em uma unidade como o [...] tem uma característica muito assim de vila, que as pessoas estão ali passa o dia inteiro ali, é diferente aqui do [...].

Meio que confinados, aqui a gente tem uma dispersão grande, não tem as relações que eu tinha, não tem porque a gente lá passa exatamente as nove horas, oito horas, nove horas ali todo dia o dia inteiro, então isso faz um vínculo muito mais forte.

Sobre perdas mortes e luto eu quase não atuei nessas situações. Uma vivência interessante que eu tive, eu ainda estava fazendo especialização, e que o estudo da gente no final do curso foi no projeto de reforma da plataforma P34, e ela tinha assim uma plataforma, por isso que ela inclusive ia parar, fazer uma revisão, então quando tive a oportunidade de embarcar nela, coincidiu que a equipe que estava lá foi a mesma equipe que viveu essa experiência de adernar, e apesar de eles não terem tido perdas, morte, mas quando a gente entrevistava eles para falar do trabalho, com olhar de ergonomia, essa situação da vivência deles de poder mostrar assim como eles eram ligados àquelas instalações, como aquilo eram importantes para eles, e eles traziam sempre o relato dessas experiências.

Eles sentiam falta de falar desse momento, eles se jogaram no mar e depois toda a mobilização para recuperar a plataforma, porque ela afundou, então aqueles

que voltaram para ajudar, encontram a plataforma inclinada, tudo sujo, derramado, enfim, tudo destruído assim por dentro, como foi aquela experiência para eles.

Eu tenho dificuldade no sentido técnico, profissional, eu não me sinto tecnicamente habilitada para isso, acho que o profissional de psicologia, enfim, com uma formação, acho que o profissional de psicologia, enfim, com a formação mais adequada, e aí que eu procuro mobilizar o exercício mesmo da escuta apenas de ouvir e acolher aquela fala, mas eu não saberia, tipo na ajuda, se estou conduzindo certo. É essa que tem que ser a minha intervenção, ou deveria ter tido alguma intervenção ali? Não sei, acaba sendo uma coisa muito intuitiva, até por conta disso, na minha formação, quer dizer, entender o lado é muito mais uma ação pessoal humana do que efetivamente técnica e eu sinto falta dessa qualificação, dessa orientação. A gente interage, troca emoção, normalmente essas situações também me emocionam, eu não deixo transparecer, eu não me distancio, enfim, se aquilo me emocionar e eu chorar, eu choro junto mesmo, eu procuro agir como estaria agindo com um amigo de dar força: “vamos em frente, isso é difícil, mas passa”; é assim que ajo.

Eu acho isso sempre muito bom poder contar com esse... eu acho que nas áreas que a gente tem atendimento isso seria um suporte muito legal, muito interessante, com certeza, e principalmente pro pessoal que atua mesmo nos programas de saúde mental, de álcool, droga, de dependência... enfim, porque esse contato, esse nível de sofrimento [...], e eu acho que... acho, não tenho certeza que esse tipo de assistência, suporte...seria fundamental... não, esses profissionais terem esse tipo de capacitação ou de... é que a gente chama de supervisão, de apoio de outro profissional.

o pessoal que está lá no dia a dia, que é um pouco mais fácil e tem esse contato de uma forma mais frequente, então teria as pessoas vinculadas a esses programas para terem algum tipo [nome] mais correto de apoio técnico, sei lá, uma vez no mês ter um grupo com algum profissional que fizesse aí o trabalho com eles de suporte para esse tipo de atividade, para esse tipo de atendimento. Outra coisa seria é... não sei com que periodicidade, a gente ter um tipo de seminário, ou de oficinas, e aí ampliaria mais para aqueles profissionais que já tiveram ou

eventualmente com menos contato, mas que podem ser essa frente até para ser um tema mais elaborado, mais discutido. Eu acho que ter assim um estudo que analise diferentes formas da companhia, como cada unidade vai lidar [...] é muito interessante, achei aquilo tudo muito bonito. Eu acho que fez bem para todo mundo, a gente recebeu a família do empregado lá com a presença da família, então uma manhã em que a unidade ficou muito mobilizada, identificada. Sempre tem aquela questão da liberação de um transporte para quem quiser ir ao sepultamento, então eu acho que é o mínimo que a gente tem que ter na empresa de poder oferecer esse tipo de recurso.

Difícil o que é perda. Ah, perda é um sentido, mas tem essa coisa de você ir buscar, reencontrar, tem a questão da saudade, é difícil falar, A., mas tem muita a ver com saudade, com vazio, acho que eu quis botar essa palavra: lacuna, acho que fica uma lacuna, vazio, fica uma sensação de vazio, de lacuna que é muito grande, custa para você lidar com ela. Mas, por outro lado, a perda também tem essa... ela também pode ser a questão da busca, da procura, ela também pode mobilizar, ela mobiliza duas coisas nesse [...] uma dessas assim mais de tristeza, de recolhimento, e a outra é a questão de procurar, de buscar, de tentar reencontrar, então um sentimento ambíguo.

Morte para mim hoje é uma possibilidade de reencontro.

Com as pessoas, que eu já perdi muito. Então eu não vejo mais como uma coisa tão ruim, e isso às vezes, muito engraçado, porque normalmente a gente tem medo de morrer, tem o espírito de autopreservação, mas eu posso te dizer sinceramente que depois que eu perdi a minha mãe, eu não tenho tanto medo de morrer assim, a morte não me assusta, não me preocupa, eu só acho que alimenta essa possibilidade do reencontro.

Então luto, para mim, vai ser esse momento de recolhimento assim que você... a possibilidade de viver realmente essa fase inicial de você se acostumar com essa lacuna, com a saudade, de reorganizar quantas buscas, outros reencontros, outras procuras, enfim, mas é um momento muito importante, cheio de muita dificuldade, porque normalmente eu sublimo as coisas ruins da minha vida.

Assim, eu normalmente não ligo para as coisas ruins, eu esqueço aparentemente, às vezes você vai viver o seu luto mais lá na frente, isso é ruim. Mas quando você está na fase do luto, todo mundo vê que aquele é o momento, mas se você não viver o seu luto naquele momento, vai viver, sei lá... um ano ou dois depois; às vezes fica meio desconexo pros outros em geral, mas assim eu acho esse o momento importante.

Quando eu perdi a minha mãe eu procurei, fiz terapia, fiz alguns meses, até para poder lidar com essa coisa de viver aquela perda, que me ajudou essa questão de me posicionar profissionalmente, porque ela ficou hospitalizada comigo no CTI cardíaco quatro meses, então foi dezembro, janeiro, fevereiro, março, abril, então, quatro meses, 24 horas por dia ali no meu trabalho. Eu morava no trabalho, não ia para casa. E aí ficando com ela, então quando ela saiu dali eu ia trabalhar e ela não estava mais ali, tudo ficou muito complicado, ainda mais que eu estava numa escala de plantão noturno. Então, à noite também tem menos estímulo, chega uma hora da madrugada, tudo isso para mim foi muito difícil, e a terapia da época era com um psiquiatra, não cheguei a usar nenhuma medicação, não, mas assim, talvez até porque a terapia me ajudou a tentar viver melhor o luto e não sublimar tanto, porque aí isso é importante porque há uma tendência de muita gente, até pelo contexto, pela dificuldade, pelas coisas que precisa operacionalizar naquele momento de fazer essa sublimação, mas aí, quer dizer, o nosso cotidiano de trabalho até nessa condição de cuidar, ele acaba exigindo que a gente mesmo que sublimando, a gente se coloca na posição de cuidar, e aí a gente traz todo aquele nosso conteúdo emocional para o trabalho técnico e a gente está o tempo todo se bombardeando com isso. Quando eu fui fazer o mestrado tipo... quando foi? Quatro anos depois eu tive que fazer terapia de novo.

E eu até perceber que era isso que estava me bloqueando assim, coisas tipo eu não quero defender, terminar isso sem ela estar aqui, tudo isso fez assim muito de boicotes e a terapia me ajudou de novo a reencarar isso, então foi um desses momentos...

Eu estava boicotando, eu nunca achava que estava bom, não queria terminar o trabalho porque, tipo assim é como se fosse algo, ou porque eu nunca achava que eu não merecia, o que eu achava assim que não tinha mais sentido.

Fazer tudo bem feito: Sujeito 4

Sou assistente Social e tenho outras duas formações de nível superior, recentemente, mas eu não cheguei ainda concluir, o MBA na área de Gestão e Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Fora isso, fiz alguns cursos de especialização na área de dependência química, formação em dependência química e alguns outros cursos são especializações que estão mais próximas da minha realidade. Na empresa atuo há nove anos.

Na empresa eu comecei atuando em outra cidade na qual trabalho hoje, mas sempre nos processos de SMS, mas lá a gente tinha um outro enfoque, então eu fazia a gestão do programa resgate em potencial laborativo. E trabalhava muito com o atendimento, era uma característica diferenciada de imóvel, porque era um imóvel, eu me encontrava na casa do cliente, então assim... era outra realidade, a equipe menor, sua dinâmica de trabalho um pouco diferenciada do que eu encontrei aqui. Lá o meu foco foi muito em empregado afastado do trabalho, atendimentos sociais em geral, e os atendimentos nas situações de emergências e dava uma contribuição em outros programas, então lá tem forte os programas corporativos.

Aqui eu iniciei atuando em eventos, a gente tem uma característica de um profissional de Serviço Social, ele deixava de ser só profissional do Serviço Social para ser profissional de SMS, então a gente enxergava muito mais a coisa das interfaces entre as áreas. Então, assim para programar ações voltadas pro calendário de eventos, a primeira ação que eu tive aqui, a primeira responsabilidade foi coordenar na dobradinha com alguém da área de SMA a Semana do Meio Ambiente. Eu cheguei, no dia que eu cheguei acabei de botar bolsa, fui me sentar com representantes de vários órgãos clientes para a gente planejar a Semana do Meio Ambiente. E aí eu fui seguindo, eu fiz a gestão do PAE na época em que o PAE estava com o SMS, fiquei alguns anos com esse desafio que foi super-rico para mim, e em paralelo eu trabalhando também com o atendimento individualizado, com atendimento às situações de emergências. Depois veio o PPA, em que eu atuo até hoje na Gestão do Programa de Trabalho para Aposentadoria. Foi quando eu me desvincilhei do PAE que passou para AMS, então fiquei com PPA. Nesse ínterim também estive na dobradinha na gestão do Jovem Aprendiz, a primeira lição do

Jovem Aprendiz foi aqui, foi desenvolvida pela SMS, e depois aqui foi criada a célula de responsabilidade social na comunicação, aí passou o programa para lá. Então, houve aí um momento aí de intermédio em que a gente teve... que dar um apoio mais próximo da equipe lá, mas hoje o meu papel é como orientadora, então em termo de gestão não tenho mais contato com o pessoal, a não ser o fato de eu ser uma figura facilitadora, já que o Jovem Aprendiz, ele não atua só aqui na cidade, então eu tenho esse perfil de tentar congrega, alinhar entre diversos sites e as informações em diversos programas e aí não pode, dessa linha aí o Jovem Aprendiz.

O que me marcou assim a princípio foi a minha despedida do setor anterior, foi justamente quando aconteceu aquele acidente aéreo, o choque de um avião e tinham várias vítimas e prestadores de serviço e empregados, quatro empregados da empresa. E aí foi feita uma divisão, cada assistente social ficou responsável por dar suporte a uma família, e eu fiquei acompanhando bem de perto dia e noite, eu fui para casa três ou quatro da manhã depois do comunicado à família, seis horas já tinha gente me buscando para continuar dando esse apoio, foi uma coisa bem feita e foi despedida mesmo, como aprendizado acho que foi importante.

Uma das minhas primeiras demandas de sobreaviso que... foi assim meio que inusitado, um colega de trabalho estava fora do domicílio participando de um curso e recebeu a notícia da morte do pai. E aí foi pedido o apoio do Serviço Social na recepção dele e aí a gente fez esse acompanhamento. Não tinha muito relação com o que é o escopo do padrão do trabalho da unidade, mas acho que até pela questão do apoio ao ser humano, eu acho que foi importante essa minha missão do cuidar do cuidador.

Inclusive sou uma pessoa de referência aqui para nesse processo aí de atendimento em emergência.

A minha primeira situação foi marcante. Foi a situação de um empregado que tinha sido atendido por uma amiga minha que morava comigo durante a semana, assim... atendeu por telefone ele suplicando o desembarque, e ela conseguiu viabilizar até a família dele tinha sido assaltada, e levaram tudo na casa dele, e aí o

comandante desembarcou com o pedido do Serviço Social. No sábado à noite ele desembarcou, pegou um taxi, na porta de casa foi abordado por marginais. Os marginais pediram que o taxista seguisse acho que cinquenta ou 100 metros, uma certa distância de casa, não sei se ele reagiu ou o que houve que deram um tiro na cabeça do rapaz.

Eu não sei se foi o delegado ou o gerente que estava na interface, o tempo todo comigo que me informou que a família já tinha conhecimento do caso. Na verdade, o delegado tinha convocado a família para ver se alguns pertences eram do empregado, porque encontraram, mas não disseram aonde ele estava, o que tinha acontecido, nada, e a informação que me chegou era que eles já sabiam que o rapaz tinha vindo a óbito, e eu não sabia. E aí eu fui, com toda aquela disponibilidade, cuidando de acalantar a família: “Olha, eu sou da Assistência Social da empresa e a empresa está à disposição nesse momento difícil para vocês que vocês perderam...”. Aí a esposa do empregado: “O quê? eu perdi o quê?” Aquele desespero, meu Deus do céu, em que situação me colocou, e aí ela entregou o telefone ao filho que era um adolescente de 14 anos para eu tentar contornar a situação, para ela conseguir ter estrutura e chegar até a delegacia para ouvir o que aconteceu. Na minha primeira demanda de sobreaviso foi bem pesado, me marcou.

Eu não sei se a pessoa que me passou a informação queria se livrar da responsabilidade, passou para mim e eu, na minha ingenuidade, e acabei acreditando e ficou comigo a pior parte, que é a do comunicado, mas foi complicado até a gente conseguir administrar essa comunicação depois disso. Fora isso, as expectativas que não têm a ver com a realidade que está no escopo do programa da gente, às vezes a gente tem que dar negativa e nem sempre a gente se sente à vontade para isso, mas a gente dá conta mesmo do que a pessoa quer só pra evitar o mal-estar. Ou até a uma interpretação ou uma má satisfação por parte do cliente, porque quem trabalha no compartilhado acaba prestando serviço e às vezes eu tenho que submeter ao que não é, não está no escopo do programa para não ter uma avaliação negativa a nível de cliente e por aí vai. Ah, e teve uma situação que eu fui até acompanhar um velório, fui pro cemitério porque toda a gestão só tinha eu lá, a arraia-miúda, enxergando que Serviço Social tem que ter esse papel e tem que ir até outra cidade distante, e isso gerou um mal-estar depois, porque assim a colega

que pegou outro sobreaviso depois para a mesma unidade, pegou outro caso e ela deu negativa e aí foi mal interpretada, porque... a minha decisão foi minha junto com o coordenador do sobreaviso na época, mas mesmo assim gerou um mal-estar danado esses entraves aí.

Talvez as áreas da empresa tenham que ser mais informadas sobre o que é de fato de competência do sobreaviso, para que não crie expectativas errôneas e até avaliem de forma errônea por conta disso.

Por mais que a gente saiba que somos humanos, tem que ter uma certa... eu não sei se é da época que eu já fui oficial de justiça, e como oficial de justiça às vezes me colocava, porque era muitos riscos nas ruas eu tinha que enfrentar, eu tinha que ir perdendo a noção de perigo. No caso do profissional de Serviço Social eu acho que tem de perder noção de sentimento assim de dor, assim não tentar ter tanta empatia com aquela situação, porque se tiver eu acho que acaba misturando uma coisa com outra e a gente acaba perdendo a objetividade e deixa de dar o apoio que aquela família necessita. Então, felizmente, eu não tenho o histórico de sofrimento nesse sentido, espero não ter nunca, mas eu acho que isso me favorece.

Cem por cento eu acho que eu nunca estaria preparada, porque é o imprevisível e o imprevisível a gente não se prepara assim pro imprevisível 100%, eu só sei que poderia estar mais preparada principalmente para grande ocorrência, contingências, o que eu vejo que assim, o grande disparador da demanda de Serviço Social, de SMS foi, por exemplo, o acidente na baía de Guanabara, e até hoje eu não tenho segurança para dizer: “Olha, eu tenho toda a estrutura, todo o acervo de conhecimento formatado para dar respostas se acontecer algo parecido nesse momento”. Então assim, ainda não me vejo assim plenamente capacitada, eu assim a gente vê como assistente social, é importante no relacionamento com comunidades, mas assim botar a mão na massa, talvez até [brigue], mas aí é interrogação ainda. Não sei até que ponto eu poderia estar mais tecnicamente amparada, coberta enfim, ou não.

Problema que eu acho, no caso aqui da nossa regional mesmo, regional 2, 3, a gente não tem no atendimento corporativo, que deveria estar conduzindo esse processo, um profissional de Serviço Social, então assim coloca conosco uma

responsabilidade que seria deles, e aí a gente não tem braços para estar dando conta e por conta disso o processo fica um pouco mais lento, e aí as capacitações ainda não aconteceram, então tem um atraso nas ações que poderiam já estar bem mais desdobradas como acontece em outros locais.

Eu lembro quando eu fiz o curso de perdas e mortes, falaram muito sobre algo voltado tipo cuidando do cuidador, que deveria se prever algumas ações nesse sentido, tanto preventivamente, para que a gente tenha a força de enfrentar essas situações, como depois do ocorrido, para que a gente não tenha tanto impacto no sentido das questões dos traumas pós, os traumas que acontecem com o próprio cuidador, o estresse pós-traumático. É isso.

Deveria ser prevista alguma ação na campanha nesse sentido de prevenção, ou seja, de estruturação desse profissional emocionalmente, e acontecendo alguma coisa já ser previsto também uma intervenção junto a esses profissionais, para evitar o impacto desse tipo de estresse.

Perda é interrupção, afastamento de algo desejável, algo querido, perda mesmo é frustração, é sofrimento, é carência, tudo porque algo que se completava deixou de existir ou deixou de fazer parte do que era alcançável para você.

Morte é a configuração mais pesada de uma perda, é porque ela não... é assim fisicamente, não há retorno para ela, ela pode... Eu estou nessa investida, então eu acredito na vida após a morte, mas assim a vida pela vida deixa de existir, a vida aqui na Terra, então têm as pessoas que a gente ama e colegas de trabalho, pessoas que são importantes na vida, na sociedade, vão deixar de fazer tantas coisas boas que fazem porque não estão mais entre nós, e aí é difícil para mim lidar com esse tema. Eu me afasto bastante dele e eu não gosto nem de vestir preto porque me lembra a morte. Para usar uma cruz hoje deu trabalho; tudo que remete à morte eu quero isolar; se eu tivesse poder da eternidade aqui para as pessoas hoje seria tão bom...

Luto é um estado de espírito que tem muito a ver do processo de mudança de preparação para uma nova realidade, já com a configuração de algo que fazia parte

de si vai... deixasse de existir mesmo que fosse mental, então a gente tem, por exemplo, situações de pais que têm... descobrem que os seus filhos têm [...] passa por um processo de luto também, porque eles criaram o imaginário de ter um filho perfeito e aí esse imaginário se perde, e aí eles têm que reformular toda a sua vida, aí vem também o conceito de resiliência, de repaginação das vidas para o novo momento...

Ah, eu só acho importante que a gente instigue esse [sentimento] corporativo para que ele também repense essa possibilidade e até a própria companhia mesmo, essa possibilidade de ter uma estrutura melhor montada, não digo nem só da área de Serviço Social, por exemplo: Psicologia, acho muito eficiente para dar conta das situações de emergências na companhia. E é uma figura tão importante, eu vi nesse acidente que aconteceu, o acidente aéreo, profissionais de Psicologia mobilizados e atuando assim tão veemente junto a familiares de contratados, que é uma empresa contratada, fez um acionamento de alguns profissionais de Psicologia para aquela situação. Às vezes a gente precisa de um apoio de alguém da área e não temos, aí não podemos contar tanto. Então assim rever essas situações da equipe de saúde para olhar, para situações de emergências, acho que é importante, então a gente precisa aumentar a equipe mesmo, é fato, e precisa que venha para Salvador e para outro Estado que não tem assim pelo menos um regional, no olhar regional de contingência, um profissional de Psicologia e um profissional de Serviço Social para acionar o médico, para a gente ter uma equipe mínima que venha a todos esses processos, que seja um fio condutor e não passar essa responsabilidade para as outras áreas que já têm já várias outras ações a dar conta. Eu fico incomodada com isso, quero fazer tudo bem feito e aí ficam essas coisas aí.

Relação técnica: Sujeito 5

A minha formação é em Serviço Social. Fiz mestrado também em Serviço Social e eu estou aqui na empresa desde 2006, vai fazer sete anos.

Eu entrei, eu já entrei dentro mesmo, o atendimento mesmo aos empregados, familiares, então assim só que como trabalha, a vida das pessoas é tão dinâmico, independente dos processos de trabalho, então assim acaba não sendo repetitivo, tudo é muito novo, até porque eu trabalho com o programa que construíram agora alternativos, mais novo, e eu acho que é um programa que eu tenho aprendido demais porque o atendimento que eu faço individualizado, que é o plantão que a gente chama, é um trabalho que eu também desempenhava em outras instituições, já que a gente faz na Justiça Federal, que é um trabalho bem parecido com esse aqui e que trabalha apoiando o trabalhador, enfim, dando orientações nas questões trabalhistas, apesar de ter a Lei 8.102 CLT, mas o escopo, digamos assim, é o mesmo, o objeto é o mesmo de trabalho. E esse outro programa que eu acho bem bacana é porque assim ele assessora um movimento que a gente consegue fazer com as equipes, um momento de reflexão, de trabalhar as particularidades das equipes, das pessoas. E eu sempre falo isso, que quando a gente está só ali atendendo, na ponta, a gente consegue perceber a realidade de um lado, uma parte da realidade, mas quando você consegue vir aqui para a equipe e trabalhar com a equipe inteira, tudo faz sentido, você consegue chegar mais próximo dessa realidade, eu acho que isso que é o bacana. Então, eu acho o que eu destaco hoje, pelo menos hoje, desde que eu entrei para a empresa na minha atuação profissional é esse tipo de trabalho.

Um pouco de tudo, então assim eu entrei em 2006 e desde 2006 eu participei de todos os processos, porém a gente dividiu a equipe e foi em 2008 que eu entrei de fato porque o programa foi retomado. Na verdade, a gente tem muito trabalho de assessoria e consultoria, é um trabalho bem assim individual e não gerente, e quando a gente retorna em 2008 a trabalhar com a equipe toda. A importância do gerente sensibilizar, então esse trabalho a cada dia que passa vai ficando bem mais bacana, é que nossa regional é quem faz mais com esse viés, então eu acho que esse trabalho eu destacaria até para a empresa porque hoje o gerente vê a

importância desse tipo de trabalho, a gente tem a preocupação da pesquisa de ambiente, tentando manter o clima que eles falam, só que por outro lado, para a faculdade é pouquíssimo discutido, e um outro objeto também que eu gosto de estudar, que eu gosto de trabalhar aqui é a saúde mental, porém também deve estar muito eficiente, é como instrução na verdade, e na faculdade também.

Eu tenho estudado muito sobre saúde mental, até que uma colega me chamou para dar aula nessa área, então um tema que eu venho descobrindo muitas coisas bacanas. Eu acho que assim o que é o mais legal disso tudo é que você sabe que é um tema assim que a gente não tem como se desvincular não tão cedo, até porque a saúde mental é a questão de saúde que mais acomete os trabalhadores hoje em dia e esse não é o segundo, ainda mais possivelmente...

A questão de você pensar na pessoa, nos processos de trabalho e tal, saúde mental é uma coisa que me encanta, porém poderia estar assim... discutindo muito mais, poderia estar compreendendo muito mais. E a questão da assessoria eu acho que assim, a minha coordenadora ela dá total liberdade para a gente propor, para a gente sugerir, pensar coisas novas, trocar muito, acho que eu tenho aprendido muito, coisa que na faculdade se a gente falar desse tema lá na faculdade é um pouco complicado hoje. Então, eu sinto falta disso, tinha vontade de me capacitar e de trazer isso para discussão para a própria academia, de pensar nas metodologias que a gente pode... Até porque o Serviço Social de empresa é ainda muito discriminado.

O que destacaria seria o atendimento às questões de saúde mental que é um desafio dessa empresa, que é um desafio para a gente como profissional, e as questões de assessoria e consultoria que eu acho que têm dado assim possibilidade dos empregados se colocarem, pensarem nos planos de ação de forma consistência.

Em perdas, mortes e luto o sobreaviso que eu acho que é o que mais acontece, nas demandas que mais chegam no sobreaviso, ou seja, fora do horário de trabalho; são questões de orientação com relação a funeral, a serviço funeral e tudo. Não tive aquelas coisas assim gigantes como várias pessoas já tiveram das

plataformas, de acidentes gigantes pegando tanto a comunidade quanto os vários empregados ao mesmo tempo.

Eu não passei por essa experiência e penso nunca passar. Mas assim no dia a dia as questões que chegam para a gente, às vezes assim acontece de uma perda de um empregado que de repente ficou doente e morreu, e aí como você trabalha isso e as questões mesmo do dia a dia do sobreaviso. Ah, queria orientação da empresa, dar algum tipo de auxílio, e tem algumas questões que ainda são mais, eu não sei se eu poderia dizer se são gerenciais ou se são políticas mesmo, sabe, essa aqui a questões mesmo da... o próprio sigilo profissional, porque a gente sabe que existe uma demanda que é uma demanda que é da pessoa mesmo, que é uma demanda que surge, que eu preciso, que eu necessito de verdade de uma orientação, de como fazer, e tem demandas que então vêm de cima, você tem que fazer isso para esta situação, e aí você tem até um limite de atuação de dizer não também... certas situações de não poder dizer não, acho que essa é a questão maior. Agora, grandes perdas não, o que a gente tem não sei se é a mesma de uma pessoa que aconteceu isso, estava acompanhando, faleceu, morreu, ou então a orientação para os filhos, e essas questões para o filho de alguém que tem peso na companhia. Então você tem que fazer determinada coisa, desde marcar uma missa, que é importante, não necessariamente a pessoa gostaria que marcasse a missa, entendeu, até pequenas coisas, ah, não... mas existe um crematório lá não sei aonde na outra cidade, que você pode entrar em contato e ver se é possível sem saber se a pessoa tem essa necessidade. É isso, para esse tema.

O que eu posso destacar aqui como marcante na questão profissional dentro da indústria do petróleo, que eu acho que é o objeto aqui, são mais essas coisas mesmo, as questões políticas que você pode fazer toda uma análise. Às vezes é importante o luto da pessoa, às vezes a família avalia que não quer ninguém ali, sabe, e aí a gente recebe uma demanda que você tem que fazer determinada coisa sem você... você passando para avaliação técnica, eu acho que isso que me marca mais, como eu até falei, a gente atende muitas situações. Eu acho que a única situação que eu atendi, que eu posso parar para pensar aqui, foi uma situação de madrugada aonde o meu gerente chegou e falou: "Oh, E., tem um filho de uma pessoa "X" que estava com problema sério de saúde e dentro de uma semana, do

nada, de repente ele teve morte cerebral, e assim a qualquer momento a gente vai precisar de algum tipo de apoio”. E aí não demorou muito, o gerente entrou em contato e realmente ele faleceu e eu tive que sair correndo, me organizar, tive que esperar o meu marido chegar, que estava trabalhando sobreaviso assim, já estava chegando do plantão dele também, e aí eu saí e a família estava muito abalada, muito mesmo, e até a pessoa, na verdade, assim os pais não estavam mais ali, tanto o empregado que era da companhia e a esposa não estavam mais ali, e pediram para eu fazer ponte com uma outra empregada que era amiga da família, e ela falou: “Você não quer ver, ele está aqui.” Eu não tenho essa intenção de ver, na verdade a gente quer apoiar a família mesmo, eu falei: “Não, obrigada!” E aí eles foram lá e aí assim, vou falar de várias coisas dessa situação, e isso ficou marcado mais, uma que o grupo todo queria fazer um velório e aí a gente mobilizou até na época a Santa Casa de Misericórdia e tudo, e aí a família, o pai falou que não queria o velório. “Como não querer o velório? Como é que pode o filho morrer de repente e não querer o velório?” E assim o que demonstrou pelo que as pessoas falavam, é que ele não queria mostrar aquele sentimento, não queria sentir aquela questão da fraqueza da perda e tal. E aí a gente teve que desmarcar tudo, teve que desmarcar o velório e tal e realmente foi só o crematório, aquela cerimônia para cremar e pronto. E aí as pessoas que estavam ali... nisso chegou à Santa Casa e aí eles têm que colocar a pessoa naquela maca. E aí assim que foi mais chocante para a família, essas pessoas foram quebrando ele assim para poder encaixar, sabe, no lugar que vai ficando rígido, e aí não dava mais e foi na frente da família, não teve um cuidado, sabe, então o símbolo fica muito forte da morte, porque a morte, a perda é muito difícil, e aí, além disso, como que está fazendo isso, eles quebraram ele todo para poder encaixar e tal. Então eu acho que essa situação para mim foi assim a mais marcante, assim tanto para mim como é... pela questão do próprio velório, a falta do velório que eles não queriam que a gente fica achando..., e aí é esse movimento que acompanha, faz, não tem que ter um ritual, o velório... claro, o ritual é importante. Mas para aquela família não era importante o ritual, aquele ritual que concebe como da nossa sociedade ocidental é assim.

E não ter uma consulta à família. Tem que marcar, sim, o velório vai ser na capela tal e vários gerentes vão se mexendo, acaba virando um telefone sem fio, todo mundo quer ajudar, digamos assim, então fica muito complicado e depois

desfazer tudo e tal, então assim da minha experiência mesmo, acho que essa para mim foi a mais marcante.

Eu tenho colegas que precisam ir até o IML, já tiveram que entrar para ajudar a reconhecer; nunca aconteceu isso comigo. Eu já tive a questão acidente de trabalho que acabou em morte, foi uma outra pessoa também, uma moça que estava até indo embora daqui da cidade e aconteceu, e aí a questão da revolta assim do próprio esposo: “Ah, então eu vou querer o caixão mais caro, vou querer tudo do melhor, porque é o mínimo que a empresa pode fazer”, digamos assim. Mas eu nunca passei por essa situação, eu já fiquei de sobreaviso, eu oriento mais, a gente acompanha muitas questões mais sérias e tal, mas nunca peguei uma questão de morte que chegasse para mim, essa que foi a mais... eu cheguei a ir em uma outra situação que a pessoa quase morreu, a família estava muito desesperada, mas que bom, ficou tudo bem, está aí trabalhando de novo.

E até aonde que é o limite assim, até aonde eu dou orientação aonde eu aguardo, espero, esse limite também a gente precisa avaliar, porque é importante até mostrar para a instituição: agora não é o momento de fazer isso.

Se eu desenvolvi estratégia foi inconscientemente até porque assim a minha história de vida é de muitas perdas, perdas importantes, na verdade não são muitas, mas são perdas importantes, então eu não sei se isso já me fez também amadurecer, até porque a faculdade não te dá essa preparação, nem de como atuar, tem que aprender na prática mesmo, infelizmente até na questão teórica mesmo você não vê muita coisa. Eu acho que o primeiro contato que eu tive que eu acho que me esclareceu muito foi um curso sobre atuação em situações de mortes e perdas, que eu acho que me deu um norte, uma forma de ver a morte de uma outra forma, sem sombra de dúvida. Mas assim, eu acho que estrategicamente eu posso dizer, não, eu construí uma estratégia pensando nisso, até porque hoje em dia são tantas coisas, tantos processos em cima do outro assim, que a gente não tem nem condições hoje para pensar de que forma aprofundar sobre o tema, mas nada conscientemente.

Acho que preparada a gente nunca está, assim a morte é sempre uma surpresa mesmo, é algo que a gente, só que a gente acaba tendo que lidar com isso para poder apoiar a pessoa que está do outro lado precisando de apoio. Eu acho que não é fácil, como eu te falei, não tem assim estratégia nem nada, acho que não estou preparada, toda vez que vinha uma demanda de... Porque as pessoas aqui na empresa, acho que é até interessante isso, pensam... porque a pessoa está morrendo ou então ela morreu, pensam logo no Serviço Social, tanto é que assim... ah... tem que dar uma informação que a pessoa morreu, ah, então chama o Serviço Social. As pessoas acham que a gente tem um jeitinho, até isso eu escutei: “ Ah, vocês têm um jeitinho de falar diferente”, e não é verdade, assim a gente não tem isso. Então, essa é uma briga até da própria formação, de quem tem que dar essa informação da morte. Então, claro que sempre quando vem uma notícia dessa, a gente precisa pensar bem, filtrar bem e trilhar, digamos, os bens para saber que tipo de necessidade é essa. Porque toda vez que vem uma demanda dessa, não é fácil não. É muito difícil assim de... com quem eu preciso conversar? Para quem eu preciso trocar, preciso falar? O que o gerente precisa? O que essa família precisa? Onde estava esse empregado? Porque cada caso é um caso, assim como hoje. Mas a morte é diferente assim, teve até um outro caso que eu atendi, e assim, como é um trabalho de equipe, a gente lidava com a equipe várias vezes e de repente a pessoa morreu, foi super-estranho, sabe, e aí quando a gente foi novamente encontrar com a equipe, que a gente vai a vários encontros, a gente pensou antes o que a gente ia fazer, se a gente pensava em coisas que aconteceram para ver se eles queriam falar ou se eles não queriam falar, porque também tem que sentir o grupo, né? Como que o grupo lida com isso, e pode ser que o grupo queira realmente falar para poder esgotar e acabar, e pode ser que o grupo realmente não queira nem abordar sobre o assunto. E foi assim, a gente pensou estrategicamente qual era a melhor forma, e aí a gente pensou em trazer os últimos acontecimentos, mas a questão da perda dessa pessoa foi uma coisa citada muito brevemente então, ou seja, a gente percebeu que a equipe não queria aprofundar nesse assunto, não era um tema, não era uma necessidade da equipe, entendeu? Realmente foi uma perda, eles sentiram muito, que eles passaram um correio para a gente, foi pro gerente e tal dizendo que tinha sentido a perda do empregado e tal. Mas na hora que a gente leva isso e bota na mesa, não foi uma coisa que a equipe quis trabalhar,

entendeu? Então não sei se foi pelo tempo que já tinha passado ou se por uma questão de estratégia mesmo, de sobrevivência, digamos assim...

Pensando aqui no fluxo, digamos assim, as pessoas realmente respeitassem se não tivessem aquelas interferências políticas e tal, você se sentiria mais seguro para determinar... determinar não é a palavra, mas de avaliar tecnicamente e sentir mais segura de atuar porque a gente tem alguns outros medos que não seria em [a orientação] si, porque a gente pode dar orientação, a gente pode apoiar, mas os outros medos, os outros receios, eu não vou dizer que é medo, mas alguns outros receios, não era para ser assim, era para ser assado, os questionamento que vêm a partir de caso a caso, entendeu? Eu acho que isso acaba deixando a desejar até na própria atuação, a gente não se sente segura para atuar de forma consistente de qualidade, então se a gente pensasse no fluxo aonde a gente tivesse autonomia de verdade para atuar sem interferência das pessoas... ainda tem a questão política ser mais forte do que a gente sabe que a gente não vai romper, não, porque isso vai acontecer sempre, mas que a gente pudesse assim, se a gente falasse e desse de retorno fosse assinado embaixo, digamos assim, não sei se é muita pretensão até, mas de chegar e ser considerado, eu acho que isso daí minimizaria alguns receios de atuar nessa área. Eu imagino assim na situação de um diretor, de um grande gerente executivo, sei lá, o impacto já é grande, você imagina algo que dá uma repercussão na mídia e as pessoas vindo falar o que você tem ou não que fazer.

É claro que vai falar o que tem que fazer você estando numa empresa, mas assim... é isso, eu acho que a questão técnica, é claro que aonde eu estou assim, por exemplo, o gerente quando a gente considera as coisas com eles, eles entendem perfeitamente, você dá consistência àquela explicação e ele entende: “Não, eu entendo”, porque também esbarram em outras instâncias. Então se as pessoas de cima entenderem o porquê das tomadas de decisão e assim puderem ter essa sensibilização, digamos assim, aí eu acho que isso facilitaria na atuação.

Sobre definições, acho que perda é ficar sem algo, ficar sem alguém, ficar sem alguma coisa, estou pensando no geral, tá? Perder é ficar sem, não sei, eu acho que poderia ser isso.

Morte é... eu acho que já é perder alguém... aí é difícil definir. É algo assim que até é difícil de explicar, quanto mais definir. Até pela minha história assim de vida, a morte é algo assim... eu não vou falar em definição, eu vou perguntar aqui que é assim, se eu pudesse eu tinha aproveitado mais, sabe, as pessoas com que eu não estive, eu acho que é muito... a morte deixa muita saudade, então assim de querer ver de novo, imaginar que você nunca mais vai ver essa pessoa, independente da tua espiritualidade, imaginar que você nunca mais vai ver, se eu pensar aqui cientificamente a pessoa morreu, acabou, digamos assim, isso dá um desespero assim, sabe, um certo desespero, eu falo assim porque eu já perdi o meu irmão e minha mãe, então assim dá uma coisa assim meio que e até acho que eu preencho muito o meu tempo para não pensar nisso, acredita, o meu marido. Eu estou colocando muitas coisas ao mesmo tempo para fazer, eu acho que é para eu não parar, para eu não ficar parada e pensando nessas perdas que eu já tive. Eu acho que a definição é ficar sem alguém que você, na verdade. morte eu acho que é isso. Perder a vida seria tão redundante, mas eu acho que poderia ser isso, perder a vida, perder o sentido do que existe aqui, alguma coisa assim.

Luto, então, acho que é um momento que vem depois da morte, é fundamental para você continuar a viver, porque se você não tiver o luto eu acho que você continua a... eu acho que você [26:49], você conscientemente viver em luto, eu acho, não sei, sabe. O luto é importante, é necessário, é fundamental, só que as pessoas não entendem, a gente tem até um pouco essa confusão quando a gente está indo no atendimento e as pessoas acham: "Ah, então você deve estar entrando em depressão", e não necessariamente as pessoas precisam viver o luto, e às vezes é um luto... e o luto às vezes demora mesmo, agora, é claro, que se demorar demais aí realmente precisa de alguma intervenção profissional, sem sombra de dúvida. Mas o luto é como algo necessário depois da morte.

Sentir-se preparado: Sujeito 6

Eu sou assistente social, tive outras experiências profissionais antes de ingressar na empresa e trabalho na indústria do petróleo há 8 anos aproximadamente. Eu comecei atuando no atendimento ao trabalhador, depois em atividades de gestão, e depois alternando com atendimento ao trabalhador, aposentados e pensionistas.

Dentro do meu cargo, as atribuições profissionais estão relacionadas ao atendimento ao trabalhador, aos familiares, dependentes, e atendimento à comunidade eventualmente, quando há alguma situação de emergência, mas hoje também inclui a atividade de gestão.

Tive que atuar várias vezes em situações envolvendo graves perdas, mortes ou luto. Morte de trabalhadores por acidente de trabalho, a empresa dá toda assistência ao trabalhador, à família, então eu já tive que atuar várias vezes em acidente de trabalho com acidente fatal. Você dá toda... todo o suporte para o deslocamento e acompanhamento da família, a orientação em relação aos benefícios, direitos, acompanhamento de INSS, pagamento de seguro, enfim, dá todo o acompanhamento. E a outra situação é a situação de morte com parentes de empregados, ocorrências de morte de mãe de empregado. Às vezes esse empregado está embarcado e você tem que desembarcar esse empregado, tem que dar o suporte para ele voltar para casa, morte de esposa, ou então perdeu um filho em um acidente grave, coisas desse tipo, então a gente acaba tendo que lidar.

E indiretamente a gente acaba lidando com situações de luto porque essas pessoas estão passando por esse momento de luto. E também já aconteceram situações em que eu tive em algum momento... esse empregado até em decorrência dessa situação de morte ou de luto, ele traz outras demandas para o atendimento de serviço social: ou um endividamento, ou orientação para atendimento psicológico, coisas desse tipo, e aí acaba que você intervém nessas situações.

A outra situação que eu nunca trabalhei diretamente, mas eu sei que acontece, são situações de suicídios na empresa ou fora da empresa, que eu sei de

colegas que já atenderam situações de suicídio, ou tentativas de suicídio, e a outra coisa são situações em que você tem que atender alguma emergência na comunidade; também não cheguei a atender morte de pessoas da comunidade por conta da operação da empresa, mas sei de algumas situações que já ocorreram desta natureza.

Eu acho que uma das mais marcantes para mim foi o atendimento que eu fiz à família de um empregado. O trabalho dele era embarcado, ele estava a bordo e foi atingido por um equipamento na plataforma e em decorrência disso veio a falecer. Eu não conhecia esse empregado, nunca tinha tido nenhum contato com ele anterior, mas a área que ele morava era área que eu trabalhava, então eu fui acionada para poder ir até a família, dar a notícia da morte para a família, na verdade formalizar em nome da empresa. Porque as pessoas já sabiam da morte, então eu fui dar a notícia da morte, e então eu acho que a situação mais marcante foi essa porque então eu cheguei na casa da pessoa, sozinha, desci do taxi disponibilizado pela empresa, e aí tinha toda uma, toda uma população ali. A família, os vizinhos, os amigos, e eu tive que descer do carro sozinha, para entrar e dar a notícia para a família, e o desespero, a desestrutura da família, e você se sente, eu me senti sem saber o que fazer, porque como você dá a notícia, ou o que você não diz, o que você faz, o que você não faz, então eu acho que essa foi a situação mais difícil, de ver a dor daquela família e naquele momento eu não sabia o que eu tinha que fazer, eu sabia que eu tinha uma função a cumprir.

E a outra situação mais marcante foi quando eu tive que acompanhar também uma situação de um acidente fatal, era um empregado que também não trabalhava na minha área de atendimento, mas ele morava na minha área de atendimento e ele faleceu em decorrência de um acidente fatal numa operação de manutenção, e esse trabalho foi um trabalho conjunto com outras assistentes sociais, e quando ele teve o acidente ele ficou internado por bastante tempo em outra cidade. A família morava na cidade que eu trabalhava e eu tive que começar a acompanhar essa família antes mesmo dele vir a falecer, a gente sabia que a possibilidade de morte dele era muito grande porque ele estava com hemorragia, falência pulmonar, etc. Se sabia que era muito provável que ele morresse, a gente já ficou sofrendo por antecipação, o pessoal do atendimento imaginando que ele ia vir a óbito, então ficamos

acompanhando essa família dando orientações, a família vai para outra cidade, a família não vai. E então quando finalmente ele faleceu eu tive que tomar todas as providências em relação ao sepultamento, todas as providências de orientação à família sobre os benefícios, porque também existia uma disputa familiar em relação a bens e direitos, porque ele tinha duas companheiras, vamos dizer assim, ele tinha uma atual e tinha uma anterior que ele não tinha se desvinculado totalmente. Então além da questão da morte você lidar com esse drama familiar, e foi mais marcante para mim, porque eu tive que acompanhar todo o processo de sepultamento e recebimento do corpo, essa coisa do corpo chegar, a família pressionar porque o corpo não chega, porque não pode ver o corpo, isso aí é muito difícil, e aí você acompanhar todo esse processo, ficar no velório, ficar no momento do sepultamento. E como é acidente de trabalho, a gente tem que acompanhar todo momento até o encerramento. Então você fica horas e horas em função disso, sem horário para nada, e às vezes sem dormir, e além disso o que você faz? Você não tem vínculo, você está naquele momento, que é o momento da família, mas você está lá porque você tem que representar a empresa, e lógico que aquilo mexe com a gente, né? Porque você pensa na sua vida, nas pessoas que você ama, que um dia você pode simplesmente não voltar para casa, que o teu trabalho pode te expor a algum tipo de risco, você pensa nos colegas também, que são pessoas que você gosta, e que a qualquer momento isso pode também acontecer com alguém próximo, e apesar de eu não conhecer esse empregado e não ter tido nenhum contato com ele, ele tinha muito contato com as pessoas do local onde eu trabalhava, porque anteriormente ele já tinha trabalhado com essas mesmas pessoas, então todo mundo ficou muito mobilizado com a morte dele, então todo mundo ficou muito envolvido com essa situação, e aí aumentou ainda mais a pressão em cima da gente que tava trabalhando no atendimento. Teve envolvimento da mídia, sindicato e outras pressões que também complicam.

Ah, eu acho que as maiores dificuldades profissionais são por não saber mesmo lidar com isso, tanto que eu fui procurar ajuda, ler, fazer cursos sobre isso, porque a primeira vez que eu me deparei com essa situação eu simplesmente não sabia o que fazer, então eu realmente não sei dizer... Não se sentir preparada para lidar com aquela situação, não saber o que fazer naquela situação porque, na verdade, na minha formação profissional eu nunca fui formada para isso!

Antes de entrar na indústria eu até já tinha trabalhado com situações de perdas e mortes, mas não como é na indústria, então eu realmente não sabia o que fazer, então eu acho que a maior dificuldade é saber qual exatamente é o seu papel, o que você tem que fazer diante daquela família, de como você tem que lidar com aquela situação de morte, de como você tem que se trabalhar para não ser tão impactado por aquilo ali diretamente. Acho que profissional não estar preparado é o mais difícil, mesmo porque você não sabe como agir e isso traz angústia, você quer fazer o seu melhor e você não sabe o que é o melhor.

Estratégia técnica eu acho que... a estratégia foi depois procurar por recursos, conhecimento sobre o tema, mas antes disso... eu sei lá... eu acho que foi tentar... buscar dentro da gente. Eu fui tentar buscar lá dentro o que que o bom senso me dizia que eu deveria fazer. Acho que tecnicamente, antes de eu me aprofundar sobre isso, a estratégia foi tentar agir pelo bom senso, que nem sempre funcionou ou foi a melhor alternativa, mas estratégia pessoal, ou emocional... emocional... acho que nenhuma!

Eu acho que o que busquei de conhecimento para atuar com isso me ajuda bastante hoje a continuar trabalhando com isso, mas eu acho que a maioria das pessoas tem resistências a trabalhar com essas situações, acho que é muito pesado, e eu acho que realmente tinha que ter uma preparação de forma sistemática, para que todo mundo que lidasse com isso pudesse realmente se sentir seguro para atuar, algo como um protocolo, uma coisa assim que todo mundo pudesse seguir... É lógico que seria só uma referência, mas eu acho que nos ajudaria a estar melhor preparados para lidar com isso...

Eu realmente acho que precisaria que as pessoas tivessem formação sobre o assunto, que o assunto fosse discutido como uma coisa que faz parte do trabalho e que, além disso, tivessem alguns documentos, referências para quem fosse atuar nisso, porque é lógico que às vezes pode ser um assistente social, pode ser um psicólogo, pode ser um médico, um enfermeiro, mas tinha que ter uma referência para que a pessoa pudesse ter o mínimo para consultar, para poder trabalhar; eu acho que isso ajudaria muito, e além disso, eu acho que a gente precisaria ter espaços para trocar informações sobre a nossa própria dificuldade, porque como

todo mundo tem medo de mostrar que não sabe, que é fraco, que não conseguiu lidar com aquela situação, as pessoas não discutem as estratégias, alternativas, e aí fica cada vez mais difícil você atuar, porque se você não sabe, você também não diz para ninguém que não sabe, então eu acho que deveriam ser criados espaços para as pessoas discutirem essas suas práticas.

Eu acho que perda é alguma coisa que você tem algum tipo de apego e de repente você não tem mais, ou alguma situação que você vive e que de repente e não vive mais, ou alguma coisa que você está habituado e de repente não existe mais, ou que você não pode mais fazer.

Para mim, a morte é uma passagem, pensando na morte como um fenômeno, eu acho que é uma passagem para uma outra situação, agora pensando na morte do outro, das pessoas que estão perto de mim, eu acho que a morte é muito sofrimento, é muito difícil, é muito difícil lidar com a morte.

Eu acho que o luto é o momento de aprendizagem, de aprender a viver uma nova situação, algo que você é... algo totalmente novo, você de repente vai viver aquele momento sem aquela pessoa que você amava, ou de repente você vai ter que se adaptar a uma nova situação, ou a uma condição; acho que o luto é um momento de aprendizado, acho que também é um momento de sofrimento.

Readaptação: Sujeito 7

Eu sou formada há 27 anos em medicina e atuo na indústria do petróleo há 6 anos e meio. Eu comecei em 2005, como médica do trabalho pleno, fui para o atendimento, quer dizer, realizando atendimento ocupacional: exames ocupacionais, avaliação de licenças médicas, basicamente a atividade operacional. Depois fui para a coordenação de PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, juntamente com participação no resgate terrestre, onde a gente ficava no sobreaviso e fazia também o sobreaviso diurno algumas vezes... sobreaviso não presencial mesmo, presencialmente mesmo. Depois fui para a área de gestão. As minhas atividades definidas pela empresa envolvem os exames ocupacionais, atendimentos à emergência, avaliação de capacidade laborativa no caso dos afastados, e a parte de gestão, que faz gestão de todo esse processo.

Sobre atuar em situações de graves perdas, mortes ou luto na empresa, eu considero que até o momento não participei de atividades assim. Participei de alguns atendimentos a alguns acidentes, mas graças a Deus ninguém veio a óbito! Eu participei da reabilitação da reinserção de um empregado que teve a amputação de um membro em decorrência de um acidente de trajeto, e que foi muito gratificante o trabalho, porque era um jovem que teve uma amputação de parte de um membro superior em um acidente de trajeto e trabalhava em regime *offshore*. Não residia próximo do local onde ele era lotado, então para ele o trabalho *offshore* com essa escala de 15 por 21 era bastante satisfatório, já que ele trabalhava 15 dias e depois viajava para a casa dele, que ficava em outro Estado.

E ele teve esse acidente de trajeto, ficou afastado durante um bom tempo e a empresa arcou com o custo de prótese para ele, uma prótese de última geração, e foi feita uma avaliação para ele retornar ao trabalho; inicialmente nós que participávamos desta equipe multiprofissional que o avaliou, achava que não seria viável talvez ele voltar para uma embarcação, a plataforma, e simplesmente voltar para fazer a tarefa em terra. Então nós fizemos uma prova com ele no mar, tipo um teste de salvação³², para ver como ele se saía, e ele se saiu superbem e voltou a

³²Atribuído a procedimento que visa a testar o uso e conhecimento sobre o conjunto de equipamentos e medidas de resgate e manutenção da vida no pós-desastre em mar.

embarcar e tá muito feliz e foi muito bom, a sensação foi muito gostosa. Sobre situações de morte e luto eu vejo mais a atuação do serviço social nestes casos; eu trabalhava com elas e ouvia alguns relatos sobre atendimento e suporte familiar. E não percebo dificuldades para esta atuação profissional.

Sobre atuar em situações deste tipo, acho que até emocionalmente eu estaria preparada, mas tecnicamente acho que não! Porque o apoio e o suporte que é dado aos familiares é sempre feito pelo Serviço Social; os médicos ficam sempre à parte disso e acho que seria até interessante ter um trabalho conjunto. Eu acho que seria trabalhar junto com o Serviço Social e aprender com elas quais os procedimentos que a gente deve ter em caso de óbito, poderia contribuir com o trabalho.

Sobre definições dos temas em questão, posso dizer que perda é perder um pedaço, alguma coisa, perder alguém. Morte é um fim de uma fase da vida. Luto é uma fase de tristeza após uma perda ou uma morte.

Gestão: Sujeito 8

Sou formada em Psicologia, estou há 10 anos atuando na empresa. Anteriormente trabalhei na área de Saúde Pública e também um pouco em atividade clínica. A minha atividade atual eu vejo que não exerço hoje nenhuma atividade específica voltada para a Psicologia, mas no início do trabalho na empresa acabei atuando também como psicóloga, voltada ao atendimento do usuário. Mas hoje eu atuo muito mais numa atividade de Gestão, é principalmente na Coordenação de Programa de Ergonomia, e aí na Gestão da Ergonomia, voltada ao processo muito mais de planejamento e de organização da prestação de serviços através de empresas terceirizadas. Eu iniciei na empresa ainda em um momento em que ainda havia pouquíssimos profissionais de Psicologia, e com o passar do tempo e das situações foi crescendo a atividade da Psicologia e da minha área de formação dentro da empresa, junto com o crescimento desse trabalho, e atuação conjunta na área de saúde.

Atualmente ainda trabalho na área da saúde, na equipe de saúde, mas eu diria que não diretamente em situações que envolvam perdas, mortes e luto. Há outra psicóloga nesta equipe, e ela sim, é que percebo, trabalha muito mais voltada a isso. E especialmente porque esta outra psicóloga é que tem outra formação muito mais voltada e especialmente ligada a isso. Inclusive teve uma longa experiência pessoal e profissional voltada a isso, com uma larga experiência na área clínica de trabalhos com grupos, então acaba ficando muito mais com essa atividade.

Na atual atividade profissional dentro da empresa, entendo que não tive que atuar diretamente em situações que envolvessem graves perdas, mortes e luto, até porque compreendo que sempre estive voluntariamente atuando em uma área de escritório e não em área operacional.

Além disso, por conta de ser atividade de escritório, e por não estar à frente desse processo de desenvolvimento de saúde mental, considero que eu até fui envolvida de alguma forma em um ou outro estudo ou discussão de caso, ou de maneira indireta em acompanhamento de algum caso que tenha acontecido, e

acompanhado por outros profissionais da equipe de saúde, mas nunca foi minha frente direta, minha área prioritária de atendimento.

Sobre ocorrências de perdas, mortes e luto, tiveram duas situações que eu lembro: uma de acidente de um empregado também de área administrativa da empresa, que após sair do trabalho, em um acidente de trajeto, veio a falecer, inclusive próximo à empresa. Foi uma situação que impactou muito a equipe em torno do empregado, e exigiu uma intervenção dos profissionais de saúde para atuar junto a esta equipe.

Eu acompanhei de certa forma o impacto que foi muito grande para esse grupo como um todo. Além de outra situação de suicídio, em que um empregado que já vinha sendo acompanhado pelo serviço de saúde, já fazia um tratamento médico e especializado fora da empresa, e que cometeu suicídio. Nada diretamente ligado ao trabalho, foi um óbito fora do local de trabalho, mas também foi uma situação que mobilizou muito as pessoas do entorno do empregado e também a equipe de saúde. E foram essas as situações mais marcantes que se viu de certa forma impacto no grupo.

Sobre as dificuldades para realizar esse tipo de trabalho, o que vejo é a falta de conhecimento sobre o assunto, e até de interesse nessa área, de se identificar com a intervenção, e até mesmo às vezes a falta de orientação, de uma capacitação mais específica. Mas, por outro lado, tenho dúvidas se uma capacitação de fato faria tanta diferença para isso, porque quando o profissional não tem o interesse para atuar com essa temática, também não consegue associar a teoria à prática e acaba ficando uma prática esvaziada. E também acredito que a experiência propriamente dita nessa área é muito mais consolidada pela prática, realmente desenvolvida. Aprender na prática. Também acho que, de uma maneira geral, as pessoas têm, sim, dificuldades de intervenção com essa área. Mas entendo que no momento que houver uma grande situação, ou uma grande contingência na companhia, todos os profissionais de saúde poderão ou serão chamados para atender, e que provavelmente muitos deles não estarão capacitados para este trabalho, mas que irão atender baseados na experiência e em outras fontes aí de recursos.

Como eu não desenvolvo esta atividade diretamente, portanto, eu não posso falar de ter desenvolvido nenhuma estratégia para lidar com esse tipo de situação. E sobre outros profissionais estarem preparados de forma estratégica, eu posso ressaltar a atuação de uma psicóloga e uma assistente social que, por características pessoais, atuavam muito mais diretamente nessa área, inclusive tendo estratégias pessoais que desenvolveram para suas práticas, mas reconheço que ainda assim não havia uma organização ou uma sistematização sobre este tema, o que dificulta que exista uma intervenção mais orientada.

Tenho dúvidas sobre o que poderia realmente contribuir para a melhoria do trabalho voltado a estas intervenções, se realmente uma capacitação resolveria, e até mesmo dúvidas sobre o que precisaria compor uma capacitação sobre isso. Mas ressalto que os profissionais deveriam, sim, ser capacitados para intervir em uma situação de emergência, o que não necessariamente seria em situações de perdas, mortes e luto, mas sim o que fazer diante de uma situação de emergência, que é um cenário possível dentro da empresa.

Perdas para mim, eu citaria uma poema que diz que cada perda é também a possibilidade de um encontro, e minha definição pessoal também está relacionada a deixar de ter alguém, ou deixar de encontrar, ou a busca de uma coisa nova, ou de um novo encontro. E a perda pode ser o fim de um relacionamento, ou o fim de um casamento, o fim de uma amizade, uma mudança de trabalho, algo que seja significativo e que tenha uma mudança.

A minha definição sobre morte é que a morte é um ciclo, é um processo definitivo de deixar de ter alguém ou uma situação assim.

Luto é um processo necessário, e embora seja um processo muito difícil, é necessário que a pessoa vivencie isso como um processo de reconstrução, ou de recomeço.

Para concluir, fico pensando o que serão os próximos passos e consequências deste trabalho depois dessas falas das pessoas, e espero que este trabalho possa de fato contribuir para que haja alguma coisa mais sistematizada.