



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

GERMANA ELISA SANTOS ROCHA

**SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NO MUNDO DO TRABALHO: ESTUDO SOBRE
O NÚCLEO BIOPSIKOSSOCIAL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA**

FORTALEZA – CEARÁ

2017

GERMANA ELISA SANTOS ROCHA

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NO MUNDO DO TRABALHO: ESTUDO SOBRE O
NÚCLEO BIOPSIKOSSOCIAL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota.

Co-orientadora: Prof.^a M.^a Maria Andréa Luz da Silva.

FORTALEZA – CEARÁ

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Estadual do Ceará

Sistema de Bibliotecas

Rocha, Germana Elisa Santos.

Saúde e Qualidade de Vida no Mundo do Trabalho: estudo sobre o Núcleo Biopsicossocial da Guarda Municipal de Fortaleza [recurso eletrônico] / Germana Elisa Santos Rocha. - 2017.

1 CD-ROM: 4 ¼ pol.

CD-ROM contendo o arquivo no formato PDF do trabalho acadêmico com 117 folhas, acondicionado em caixa de DVD Slim (19 x 14 cm x 7 mm).

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, Fortaleza, 2017.

Área de concentração: Planejamento e políticas públicas.

Orientação: Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota.

Coorientação: Prof.^a M.^a Maria Andréa Luz da Silva.

1. Saúde do trabalhador. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Segurança Pública. 4. Guarda Municipal.
I. Título.

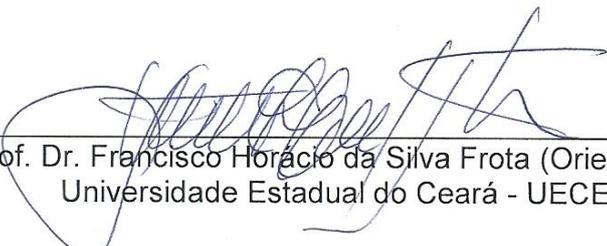
GERMANA ELISA SANTOS ROCHA

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NO MUNDO DO TRABALHO: ESTUDO SOBRE
NÚCLEO BIOPSIKOSSOCIAL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas do Centro de Estudos Sociais Aplicados da Universidade Estadual do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Políticas Públicas. Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Aprovada em: 30/01/2017

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Francisco Horácio da Silva Frota (Orientador)
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof.ª Dr.ª Maria Helena de Paula Frota
Universidade Estadual do Ceará - UECE



Prof. Dr. Antônio Roberto Xavier
Universidade da Integração Internacional
da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB



Prof.ª Ms.ª Maria Andrea Luz da Silva
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Às preciosidades: Geísa de Castro de Santos,
mãe; Elias de Castro Santos, tio; e Ana Beatriz
Rocha Felix, filha. Família amada, tesouro da
minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, Autor da vida, pelas graças, misericórdias e livramentos que me trouxeram até aqui e por ter me concedido a realização dessa conquista. A Ele sejam dirigidas toda honra e glória.

À minha mãe, senhora Geísa, mulher de fibra e força admiráveis. Ao meu tio-pai, Elias, por todo apoio material e emocional durante a vida. Ao meu irmão Junior, sua esposa Eliana e Vinícius, meu sobrinho querido.

À minha filha amada, sonho realizado, Ana Beatriz, que frequentou as aulas do Mestrado no meu ventre. Seu nome significa “Aquela que traz alegria” e seu jeito único e especial reafirma isso a cada dia.

Aos colegas da Coordenadoria de Políticas de Segurança Cidadã, representada pelo Coordenador André Souza com sobriedade e capacidade técnica, na qual desempenho minhas funções junto à SESEC. A vocês, “copsequeanos”, meu muito obrigada pelo companheirismo diário, pela amizade construída, pelo conhecimento compartilhado e pelo profissionalismo irrepreensível. Refiro-me a todos que passaram pela equipe em algum momento e deixaram sua marca.

Aos colegas da Célula de Análise de Sistemas dessa Secretaria, pela amizade e generosidade de sempre.

À equipe do Núcleo Biopsicossocial (NUSOCI/GMF) pela disponibilidade em nos fornecer as informações, pelo trabalho desempenhado com a maestria pela Coordenadora Gardênia, hoje sucedida pela Keyliane, Assistentes Sociais de formação e Inspetoras de carreira, mulheres de atitude, sensibilidade e humanidade para, junto com os demais membros do setor, realizarem esse importante papel para os agentes em suas necessidades.

Ao Secretário Titular da SESEC, Antônio Azevedo, pela oportunidade e reconhecimento aos servidores que estão ao seu lado. Ao Diretor Geral da GMF, meu colega de curso de formação, Inspetor Rômulo Reis, pela humildade e serenidade com que conduz a Instituição.

A todos os Guardas Municipais, homens e mulheres fortes, resilientes e capacitados, aos que compõem a GMF e todas as Guardas do Brasil, obrigada pela convivência, pela troca de experiências e pela inspiração.

Aos amigos de longa data e aos novos laços formados, sem citar nomes, pois a lista é bem robusta, meu muito obrigada pelas lágrimas e sorrisos vivenciados juntos.

Aos professores Andréa Luz, por sua imensa compreensão e contribuições acadêmicas; Horácio Frota, meu orientador, Helena Frota e Roberto Xavier, por comporem minha Banca.

“Nem todas as empresas precisam investir em qualidade de vida, promoção de saúde ou coisa parecida. Só aquelas que querem ser competitivas no século XXI”.

(Robert Karch)

RESUMO

Este estudo partiu do interesse em compreender melhor a relação entre o trabalho como guarda municipal e a saúde e qualidade de vida do servidor integrante da Guarda Municipal de Fortaleza (GMF), não apenas sob o ponto de vista profissional, mas também buscando ampliar a perspectiva de forma a alcançar algumas das diversas faces que compõem o ser humano revestido por essa função, bem como suas necessidades sociais e psicológicas. Para isso, foi desenvolvido um estudo de caso a respeito do funcionamento do Núcleo Biopsicossocial (NUSOCI) dessa Instituição. Recorremos às seguintes categorias relacionadas à temática: Saúde e qualidade de vida do trabalhador; Política Pública de Saúde; Política Pública de Segurança; Guarda Municipal. Buscamos o embasamento teórico nas obras de alguns estudiosos nessas áreas que se voltaram para os elementos necessários para a compreensão de como funciona o NUSOCI quanto ao atendimento oferecido aos guardas municipais. O método de pesquisa utilizado apresenta natureza empírica, abordagem qualitativa, finalidade explicativa, na perspectiva de agregar valor ao debate sobre o assunto. Foi aplicada entrevista semiestruturada como instrumento de pesquisa com uma amostra de dez servidores atendidos pelo NUSOCI no período entre 2012 e 2016. O resultado da pesquisa demonstrado pela opinião dos entrevistados revela boa aceitação por parte dos usuários e a adesão aos projetos é positiva. Logo, o quadro é favorável para a implementação de políticas cada vez mais consistentes quanto ao enfoque biopsicossocial.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador. Qualidade de vida no trabalho. Segurança Pública. Guarda Municipal.

ABSTRACT

This study departed in the interest to better understand the relationship between the work as municipal guard and the health and quality of life of the member server of the Municipal Guard of Fortaleza (GMF), not only from the professional point of view but also seeking Broaden the perspective in order to achieve some of the different faces that make up the human being coated by this function, as well as their social and psychological needs. For this purpose, a case study was developed regarding the functioning of the biopsychosocial nucleus (NUSOCI) of that institution. We have resorted to the following categories related to the subject: Health and quality of life of the worker; Public health policy; Public security policy; City guard. We seek the theoretical foundation in the works of some scholars in these areas that have turned to the elements necessary for the understanding of how the NUSOCI works as to the attendance offered to the municipal guards. The method of research used presents a empirical nature, with a qualitative approach, with the explanatory purpose, in the perspective of, with the built point of view, to add value to the debate on the subject. A substructured interview was applied as a research tool with a sample of ten servers serviced by NUSOCI in the period between 2012 and 2016. he result of the research demonstrated by the opinion of the interviewees shows good acceptance by the users and the adherence to the projects is positive. Therefore, the picture favors the implementation of increasingly consistent biopsychosocial approaches.

Keywords: Worker's Health. Quality of life at work. Public Security. Municipal Guard.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Satisfatoriedade dos servidores quanto à cultura organizacional.....	33
Gráfico 2 – Avaliação da cultura organizacional (valores, princípios).....	33
Gráfico 3 – Efetivo por Coordenadoria 2015	58
Gráfico 4 – Efetivo por Inspeção Cidadã 2015	59
Gráfico 5 – Percentual do Efetivo por Inspeção Cidadã 2015.....	59
Gráfico 6 – Efetivo por Inspeção Especializada 2015	60
Gráfico 7 – Percentual do efetivo por Inspeção Especializada 2015.....	61
Gráfico 8 – Ocorrências 2013-2016 por atendimento	62
Gráfico 9 – Percentual de ocorrências 2016	62
Gráfico 10 – Total de afastamentos de servidores GMF 2012-2016.....	70
Gráfico 11 – Distribuição percentual por tipo de abordagem 2012-2016.....	75
Gráfico 12 – Relação entre atendimentos gerais e servidores atendidos 2012 - 2016... 	76
Gráfico 13 – Distribuição percentual de atendimentos por área 2012-2016	77
Gráfico 14 – Distribuição percentual das principais demandas 2012-2016.....	79
Gráfico 15 – Percentual de satisfação dos entrevistados	97

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Imagem sobre a Instituição	34
Quadro 2 – Principais motivadores	35
Quadro 3 – Composição da equipe multidisciplinar NUSOCI/GMF 2013.....	66
Quadro 4 – Atribuições da equipe multiprofissional NUSOCI/GMF 2013	68
Quadro 5 – Subclassificação do Absenteísmo pela falta ao trabalho	69
Quadro 6 – atendimentos por tipo de abordagem 2012-2016.....	74
Quadro 7 – atendimentos gerais e de servidores 2012-2016	75
Quadro 8 – atendimentos por área profissional 2012-2016	77
Quadro 9 – Totais de atendimentos por tipos de demandas 2012-2016	78
Quadro 10 – Perfil dos entrevistados	93
Quadro 11 – Vantagens e desvantagens apontadas pelos entrevistados	98

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Semana da Reflexologia 2014.....	81
Figura 2 –	Visitas ao ISA e ao ITERM. Reorientando percursos 2015	82
Figura 3 –	Campanha de doação de sangue 2014.....	83
Figura 4 –	Café com Segurança e Saúde 2016	84
Figura 5 –	Outubro Rosa/Momento lúdico	85
Figura 6 –	Corrida Azul Marinho 2016 em alusão ao Novembro Azul.....	86
Figura 7 –	Palestra PAG 2015	87
Figura 8 –	Musicoterapia PAG 2016	87
Figura 9 –	Trilha na Serra de Pacatuba-CE 2016.....	88

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	O MUNDO DO TRABALHO E O ADOECIMENTO PSÍQUICO	23
2.1	CLIMA, COMPORTAMENTO E CULTURA ORGANIZACIONAIS	29
2.2	POLÍTICA DE SAÚDE DO TRABALHADOR NO BRASIL	35
2.3	POLÍTICA DE QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR EM SEGURANÇA PÚBLICA.....	39
3	O QUE SIGNIFICA SER GUARDA MUNICIPAL NO BRASIL?	43
3.1	A SEGURANÇA PÚBLICA E OS MUNICÍPIOS.....	46
3.2	PERFIL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA.....	56
4	PANORAMA DE ATUAÇÃO DO NUSOCI 2012-2016	64
4.1	PERCURSO INSTITUCIONAL DO NUSOCI/GMF	64
4.2	NUSOCI EM NÚMEROS	74
4.3	AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE.....	80
4.4	DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	88
4.4.1	Caracterização dos entrevistados	90
4.4.2	O trabalho como guarda municipal	94
4.4.3	Visão sobre o NUSOCI	97
5	CONCLUSÃO	99
	REFERÊNCIAS	101
	APÊNDICES	109
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO	110
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA	112
	ANEXOS	113
	ANEXO A – ORGANOGRAMA SESEC	114
	ANEXO B – ORGANOGRAMA GMF.....	115
	ANEXO C – INFORMATIVO INSTITUCIONAL N°. 42.....	116
	ANEXO D – MAPA ESTRATÉGICO GMF 2014.....	117

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa trata de um estudo de caso acerca do Núcleo Biopsicossocial (NUSOCI) da Guarda Municipal de Fortaleza (GMF). Esse Núcleo faz parte da estrutura organizacional da Instituição, ligada diretamente ao Gabinete do Diretor Geral (ANEXO A). Assim, nos aproximamos dos servidores atendidos pelo setor no período entre 2012 a 2016, para identificarmos se existe influência dessa experiência sobre sua saúde e qualidade de vida, enquanto profissional e indivíduo.

A fim de dimensionarmos o universo ora focado, faz-se necessário observarmos o contexto em que está inserido o sujeito de nossa pesquisa: o agente da GMF. Cabe, portanto, destacar que Fortaleza-CE é uma cidade do Nordeste Brasileiro, cuja extensão territorial correspondia, no ano de 2016, a uma área de 314,930 km² (IBGE, 2017), e que nem sempre tem crescido de maneira ordenada em termos de infraestrutura, haja vista contar com o percentual de “13,2% de domicílios urbanos em vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio)” (IBGE, 2017).

No último censo, realizado em 2010, havia um total de 2.452.185 habitantes, com estimativa de ter atingido em 2016, aproximadamente, 2,6 milhões de pessoas. Apresenta densidade demográfica de 7.786,44 hab/km², ocupando a 5^a cidade mais populosa do Brasil (IBGE, 2017).

Quanto ao Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), em 2010, segundo dados do IBGE, Fortaleza ocupava a 666^a posição entre os municípios brasileiros, com a marca de 0,754, em uma escala de 0 a 1. Registrava, nesse mesmo ano, o maior PIB do Nordeste, correspondendo a 42 bilhões a preços correntes, contando com uma expectativa de vida de 74,4 anos (IBGE, 2017).

Administrativamente, a capital divide-se em sete áreas geridas por Secretarias Executivas vinculadas à Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF). Além destas características, destaca-se o fato de que apresenta índices de criminalidade bastante elevados. A cidade vivencia momento de extrema violência, cujas proporções se agigantam a cada dia. A taxa de homicídios, historicamente, evoluiu de 18,4 (2004) para 81,5 (2014) vítimas a cada 100 mil habitantes por ano, levando Fortaleza de 19^a para 1^a colocada no ranking nacional de homicídios por arma de fogo (HAF) nas capitais (WAISELFISZ, 2016).

Já o 9^o Anuário, produzido pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, revela taxa 77,3 mortes violentas a cada 100 mil habitantes em 2014. Esses elevados números contrariam

os limites propostos pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que atribui aos locais com índices iguais ou superiores a 10 a condição de zonas endêmicas de violência.

Entre outros fatores, podem ser considerados como convergentes para o incremento da violência registrado na capital cearense, na qual a taxa de crescimento percentual de HAF na década de 2004 a 2014 foi de 380,1% (WAISELFISZ, 2016): a forma de distribuição populacional; as disparidades econômicas dos cidadãos, expondo-os a vulnerabilidades sociais que, não raras vezes, desdobram-se em conflitos que podem resultar em crimes ou contravenções penais. Diante desse cenário, propõe-se uma análise sobre de que forma pode-se aperfeiçoar a atuação da GMF no atendimento às demandas da cidade.

De uma forma geral, não há dúvida de que a qualidade de vida do profissional é um dos fatores preponderantes para que o serviço prestado por ele seja satisfatório. Tratando-se de agente de segurança pública, devem ser levadas em consideração as especificações que envolvem a sua rotina de trabalho.

No ano de 2004 ingressei como Subinspetora no quadro profissional da GMF por concurso público. Desde então, tenho observado como a dinâmica das situações de enfrentamento à violência pode afetar o emocional do trabalhador. Paralelamente, minha trajetória acadêmica foi me propiciando ferramentas no sentido de exercitar o senso crítico, e, assim, vislumbrar um universo no qual é possível aliar a teoria à prática, em prol da transformação de demandas sociais em medidas eficazes para supri-las. Isto é instigante para alguém sensível às questões humanas.

Graduada em Letras, especializei-me em Literatura justamente pela possibilidade de entrar em contato com as minúcias expressas pelo homem em forma de arte. Agucei, com isto, ainda mais a minha sensibilidade, criticidade e curiosidade teórica. Em 2008, concluí a Especialização em Políticas e Gestão em Segurança Pública, o que ampliou bastante minha visão sobre essa área e, oportunamente, acrescentou recursos necessários para meu campo de trabalho. Em 2013, fui promovida ao cargo de Inspetora e atualmente estou lotada na Coordenadoria de Políticas de Segurança Cidadã (COPSEC), ligada à SESEC.

A partir dessa oportunidade, tive o primeiro contato com o então denominado Acompanhamento Funcional, que foi instituído como setor na GMF no ano de 2003, quando passou a atender questões observadas no contexto institucional, especificamente aquelas referentes ao Serviço Social, das quais destacamos a avaliação do desempenho das funções dos servidores; acompanhamento e orientação aos servidores no local de trabalho; orientação e acompanhamento à família do servidor no âmbito psicossocial, bem como orientação e atendimento aos servidores nas áreas de saúde individual e familiar.

O referido setor era inicialmente composto somente por assistentes sociais. Diante da dinâmica do trabalho desenvolvido e das demandas apresentadas pelo quadro de servidores da Instituição, houve a incorporação de profissionais de outras áreas, tais como Psicologia e Fisioterapia. Dentre as principais problemáticas atendidas pelos referidos profissionais, nesse período, destacamos questões relativas a: saúde clínica, absenteísmo, alcoolismo/dependência química, acompanhamento à gestante, esclarecimentos sobre direitos/deveres dos servidores, questões familiares e encaminhamento a serviços relacionados.

Em 2012, com a assinatura de convênio entre a GMF e o IPM para implantação do PROAMOS/GMF, foram disponibilizados outros profissionais: médico do trabalho, psicólogo e, posteriormente, psiquiatra. Isto viabilizou a realização, dentre outras ações, o acompanhamento aos servidores afastados para tratamento de saúde, com catalogação das causas de afastamento no intuito de criar banco de dados que subsidie ações de promoção da saúde; avaliações periódicas junto ao efetivo da Instituição, de acordo com os riscos aos quais os servidores estão expostos no desempenho de suas funções; atendimento psicológico e psiquiátrico, como orientações/encaminhamento de servidores ao tratamento adequado; participação nas seleções internas, através da utilização de testes com vistas à avaliação do perfil os candidatos.

Naquele ano de reestruturação, o setor passou por ajustes quanto ao funcionamento interno, e, também, ampliou as parcerias com instituições como as universidades, com as quais firmou convênio para a abertura de campos de estágios nas áreas de Serviço Social e Psicologia, o que favoreceu a troca de conhecimentos entre profissionais, estagiários e professores orientadores, gerando novas possibilidades de integração entre estas.

As reformulações realizadas pela GMF denotam a preocupação do município com a saúde de seus agentes, bem como o reconhecimento da necessidade de adequação por parte dos gestores com a Política Nacional de Saúde do Trabalhador. Assim, as ações desenvolvidas a partir do PROAMOS articulam-se com a concepção holística de saúde apresentada pela OMS, relacionada à dinâmica e conjunto de fatores que interagem, favorecendo o bem-estar do indivíduo, da família e da comunidade, sob a perspectiva biopsicossocial.

Uma das potenciais contribuições do setor está relacionada à redução do absenteísmo na instituição (contagem de horas em que o trabalhador não está desempenhando suas funções dentro do limite de horas de sua jornada laboral), haja vista muitas vezes a incidência de faltas ao trabalho ser originada pelo déficit na sensação de qualidade de vida ou pelo adoecimento psíquico.

Embora pertença ao quadro de servidores ora sob enfoque, entendo que há a necessidade de me posicionar da forma mais imparcial possível, com o olhar investigativo, e assim procedi no desenvolvimento da pesquisa, acolhendo o que nos orienta Bertaux (2010, p. 29): “o pesquisador vai ao campo consciente de sua ignorância e, como faria qualquer etnólogo, ele se dirige às pessoas que aí exercem suas atividades e aí vivem para saber ‘como funciona’”.

Como aluna do curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas (MPPPP), promovido pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), vislumbrei a possibilidade de aliar a experiência profissional vivenciada ao longo dos anos ao conhecimento apreendido em sala de aula, complementado pelas leituras realizadas durante as disciplinas ministradas.

Partiu, então, desse olhar crítico o interesse em estudar os aspectos subjacentes que envolvem a atividade de guarda municipal, não apenas sob o ponto de vista profissional, mas também buscando ampliar a perspectiva de forma a alcançar algumas das diversas faces que compõem o ser humano revestido por essa função, bem como suas necessidades sociais e psicológicas.

Para tanto, recorreremos às seguintes categorias relacionadas à temática: Saúde e qualidade de vida do trabalhador; Política Pública de Saúde; Política Pública de Segurança; Guarda Municipal. Buscamos o embasamento teórico nas obras de alguns estudiosos nessas áreas que se voltaram para os elementos necessários para a compreensão de como funciona o NUSOCI quanto ao atendimento oferecido aos guardas municipais.

Nessa perspectiva, serão utilizados dados qualitativos, a fim de traçar um perfil sobre os sujeitos acompanhados no período de 2012 a 2016. Dessa forma, serão aplicadas entrevistas semiestruturadas a partir de um roteiro (APÊNDICE A) constituído de questões pré-formuladas, mas que guardam certa flexibilidade, permitindo ajustes no transcorrer do processo, adequando-se às narrativas dos entrevistados, com o objetivo de favorecer a escuta de relatos autobiográficos, relacionada às histórias de vida, às suas trajetórias profissionais e a possível relação com o adoecimento ou sofrimento psíquico. Ademais, serão consultados os relatórios anuais fornecidos pelo próprio setor.

Com o objetivo geral de identificar a satisfação dos servidores da Guarda Municipal de Fortaleza sobre o atendimento do Núcleo Biopsicossocial, indagamos: De que forma o Núcleo Biopsicossocial da Guarda Municipal de Fortaleza vem contribuindo com o processo de promoção de saúde e qualidade de vida de seus servidores? Partindo desse fulcro, elencamos como objetivos específicos: investigar a possibilidade de influência do NUSOCI sobre o estado motivacional dos servidores da GMF; analisar as contribuições do NUSOCI no

processo de reinserção ao exercício do trabalho dos servidores municipais de segurança; estudar a potencial relação de adoecimento psicossocial com a atividade desempenhada.

A pesquisa desenvolvida apresenta natureza empírica, partindo de estudo de campo e recorrendo a arcabouço bibliográfico, cujas fontes informativas incluem: livros, revistas, artigos, publicações especializadas, e legislação relacionados ao tema. Corresponderá, portanto, a um estudo avaliativo, com objetivo descritivo-exploratório, no sentido de aumentar o conhecimento sobre o serviço prestado pelo NUSOCI. No que se refere à utilização dos resultados, constituirá uma análise do tipo pura, na intenção de agregar ao debate formas de pensar sobre o assunto. A abordagem será qualitativa, já que procura entender o assunto a partir das relações sociais, analisando o discurso dos entrevistados colhido pelo instrumento da entrevista; e explicativa, quanto à sua finalidade, pois pretende identificar o contexto em que se dá o objeto abordado.

A pesquisa bibliográfica fundamenta-se, essencialmente, em obras de autores como Alves (2013), Guiddens (1991), que conversam sobre o mundo do trabalho e as implicações que o processo de modernização tecnológica e organizacional ocasiona sobre a sociedade contemporânea. Antunes (2009) acrescenta importantes considerações no âmbito da Gestão de Pessoas, que perpassam os conceitos de qualidade de vida. Espírito Santo (2016), por sua vez, expõe de maneira bastante didática sobre os conceitos de clima e cultura organizacionais, importantes para a nossa discussão. Dejours (1991; 1993; 1994) e Mendes (2007) desenvolvem a noção de Psicodinâmica do Trabalho. Poli e Almeida (2013), Tosta (2008) trabalham os conceitos de flexibilização e precarização do trabalho.

Para compreendermos o processo de desenvolvimento das políticas nacionais de saúde, recorreremos a Paim (2003), que contempla em sua análise também as ações voltadas à Saúde do Trabalhador. Mendes (2004; 2007; 2008) auxilia-nos na compreensão de alguns aspectos relativos à VIII Conferência Nacional de Saúde e a sua influência no processo de construção do Sistema Único de Saúde (SUS), além de aspectos mais gerais envolvendo a relação saúde-trabalho. Interessam-nos também as concepções de Segurança Pública trazidas por Cerqueira (2001). Em relação ao papel do município neste contexto, buscamos a visão jurídica de Meirelles (2009), além de Xavier (2008). Carvalho (2011), Torres (2012) e Maciel (2011) sintetizam o dilema vivenciado pelos guardas municipais no Brasil. O pensamento de Minayo (2005) enriquece a discussão, à medida que destaca a condição de sujeitos dos operadores de segurança. Voltamos, então, o olhar para o NUSOCI pelo trabalho de Silva (2013), entrelaçando ideias para a construção de um diálogo multifacetado.

Para a pesquisa documental, apoiamo-nos na legislação pertinente dentre as quais se destaca a Lei Maior, a Constituição Federal de 1988, especialmente para tratar a discussão sobre a estrutura da Segurança Pública. Em nível nacional, não poderíamos deixar de consultar a Lei nº. 13.022/2014, que dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais, uma vez que regulamenta as atividades desempenhadas pela categoria; o Projeto Nacional de Qualidade de Vida dos Profissionais de Segurança Pública e Agentes Penitenciários (QUALIVIDA), regido pela Portaria nº. 14/2010 da Secretaria Nacional de Segurança Pública; a Lei nº. 8.080/1990, que dispõe sobre o SUS e a Portaria nº. 1.823/2012 - Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, na intenção de compreender melhor as políticas nesse sentido.

Na esfera municipal, as leis que norteiam a Guarda Municipal de Fortaleza: Lei Complementar nº. 6794/90 - Estatuto dos Servidores do Município de Fortaleza; Lei Complementar nº. 0034/2006, que altera a Lei nº. 0004/91, a qual disciplina a organização, finalidade, competências e estrutura organizacional básica da Guarda; Lei nº. 0037/2007 - Regulamento Disciplinar Interno (RDI); Lei nº. 0154, que altera a Lei nº. 0038/2007 - Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) dessa categoria. Além de todo esse aparato, como fonte rica de informações sobre os atendimentos, dispomos dos Relatórios Anuais elaborados pelo próprio NUSOCI entre 2012 e 2016.

Quanto à estrutura, o estudo será organizado em quatro partes: o primeiro capítulo traçará um esboço sobre os aspectos gerais sobre o mundo do trabalho, conceitos e reflexões sobre o estresse laboral e como este fator pode afetar a qualidade de vida de um funcionário. Já o segundo capítulo visa provocar uma reflexão sobre o que significa ser guarda municipal no Brasil de hoje, apresentando: as peculiaridades inerentes ao serviço frente às forças que compõem a Segurança Pública no país. O terceiro capítulo será dedicado ao estudo de caso propriamente dito, no qual serão apresentados dados sobre os atendimentos do Núcleo, como resultados dessa pesquisa.

Este é um debate inevitavelmente multifacetado. De maneira análoga a um caleidoscópio, que cria efeitos diversos a partir de um conjunto de imagens refletidas, trata-se de um assunto cujo teor admite vasta pluralidade de abordagens. Cabe, portanto, salientar que não é nossa pretensão exaurir os matizes, mas sim ampliar a percepção sobre as suas nuances.

Assim, como questiona Becker (2009), como se pode fazer uma “representação eficiente” do social? O caminho perpassa o diálogo epistemológico inter/multidisciplinar entre as áreas de conhecimento que abordam a subjetividade em suas particularidades de dimensões psicológica, social e cultural ancoradas, sobretudo, na Psicologia, na Sociologia e na Antropologia.

Minayo (1991, p. 236) também enfatiza o papel da Antropologia na compreensão da subjetividade. Para a autora, “a Antropologia introduz de forma positiva a importância do ‘subjetivo’ em qualquer abordagem do social, oferecendo instrumentos para sua apreensão”.

Mauss (2005) debruça-se sobre a complexidade e emaranhado que corresponde à rede da interdisciplinaridade entre a Sociologia e a Psicologia, destacando sua interdependência no estudo do ser humano enquanto ser individual e coletivo. O autor defende a ideia de indissociabilidade, de impossibilidade de segmentação dessas ciências, visto que as duas tratam do estudo do homem em sua totalidade e desfragmentá-lo incorreria em imperdoável atomismo.

Este autor preocupa-se, entre outros aspectos, com o individual e com o coletivo, com a compreensão do fato psicológico, que, em sua concepção, revela-se no social: “ele é comum a todos os que dele participam, e, por ser comum, despoja-se das variantes individuais”. (MAUSS, 2005, p. 336). Dessa maneira, ele considera haver um “enroscamento”, uma cumplicidade entre as duas ciências para a compreensão da complexidade humana, dos fenômenos da integralidade, que misturam corpo, alma, sociedade, materialidades e imaterialidades, comuns tanto à Sociologia quanto à Psicologia.

Para compreendermos melhor sobre os fenômenos da Sociologia Clínica, que permeiam os processos de saúde-doença, baseamo-nos em Minayo (1991, p. 234), que nos relata acerca da visão de mundo do grupo social. Segundo seu entendimento, a doença é tanto um fato clínico quanto um fenômeno sociológico (MINAYO, 1991, p. 233). Com este aspecto concorda Ferrarotti (2013, p. 18), uma vez corrobora com as noções de interdisciplinaridade e multidisciplinariedade que envolvem a questão.

Para compreender a subjetividade que envolve tais questões, concordamos com Marconi e Lakatos (1999, p. 94) quando se referem à entrevista como: “encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto”. Sendo assim, consideramos necessário relacionar os dados obtidos pelos números de atendimentos gerados no próprio setor pesquisado à realização de uma entrevista com alguns guardas que representem a vivência com o objeto de pesquisa.

Com isso, pretende-se captar aspectos subjacentes, revelados muitas vezes somente pela observação frente a frente com o sujeito, por acreditar que, desde que haja um ouvinte atento e preparado para tanto, é possível interpretar a fala do interlocutor, decodificando seus silêncios e suas ações produzidos no momento da entrevista. Este conjunto de sinais de expressividade nos indica a direção que podemos seguir diante das hipóteses levantadas na pesquisa.

Busca-se, a partir da escuta do sujeito, viabilizar a interação, a percepção dos detalhes latentes na comunicação, na tentativa de apreender do discurso as seguintes questões:

a) Qual o perfil dos servidores que procuram o NUSOCI/GMF? E que conexões e “afinidades eletivas” haveria entre suas trajetórias profissionais e as histórias de adoecimento?

b) Como as histórias de adoecimento e as narrativas dos entrevistados revelam as ambivalências vivenciadas em suas trajetórias laborais nas atuais configurações do mundo trabalho (flexibilização, precarização, etc.)?

c) Como as queixas são captadas pelo setor multiprofissional, do ponto de vista da atenção biopsicossocial?

d) De que modo o tratamento psicossocial (in)viabiliza a “reinserção” no exercício da atividade?

e) De que modo as expectativas de respeito, autoridade, valorização, cooperação e reconhecimento (SENNETT, 2001) como virtudes sociais atribuídas e esperadas pelos guardas são confrontadas com as condições efetivas do exercício do seu trabalho?

Na literatura, existe a recomendação de que os instrumentos de pesquisa sejam submetidos a um pré-teste ou teste piloto. Marconi e Lakatos (2003), por exemplo, sugerem que sejam julgados quanto aos seguintes critérios:

a) fidedignidade, que significa chegar aos mesmos resultados, independente de quem aplica o questionário ou realiza a entrevista;

b) validade, que consiste em analisar se todos os dados são necessários e suficientes à pesquisa;

c) operatividade, concernente ao vocabulário das questões, identificando a coesão, clareza e coerência.

Para estes autores, com o teste piloto, podem ocorrer: estimativa dos resultados, alteração das hipóteses e variáveis, o que poderia atribuir maior segurança, confiabilidade e precisão para o desenvolvimento da pesquisa.

Gil (2002, p. 132), por sua vez, também ressalta a importância de testar cada instrumento utilizado para coleta de dados, com o intuito de: “(a) desenvolver os procedimentos de aplicação; (b) testar o vocabulário empregado nas questões; e (c) assegurar-se de que as questões ou as observações a serem feitas possibilitem medir as variáveis que se pretende medir”.

Realizaremos o teste para efeito desta pesquisa, reservando quatro entrevistas para submetê-las a uma apreciação comparativa, a fim de confirmar ou não se os resultados se

aproximam da realidade demonstrada pelos números informados nos documentos fornecidos pelo próprio NUSOCI e pela Célula de Gestão de Pessoas (CEGEP).

Após esse momento de verificação dos instrumentos, parte-se para a aplicação do restante das entrevistas em caráter de amostragem, em relação ao efetivo de servidores atendidos pelo serviço. Optamos pela seleção de dez servidores atendidos pelo NUSOCI em períodos diversificados dentro do intervalo cronológico (2012-2016), variando também os indicadores de área profissional e tipo de abordagem, a fim de contemplar o maior número de minúcias possível. Em seguida, as entrevistas servirão de base para a narrativa de alguns casos em que o atendimento foi significativo positiva ou negativamente para a sua saúde/qualidade de vida, no que diz respeito aos campos pessoal e/ou profissional.

Tal empreitada se justifica, por outro lado, considerando-se que a Guarda Municipal atua como força de segurança em um território de complexidades sociais inquestionáveis, entre as quais a violência, problema que os gestores públicos têm buscado de várias formas minimizar, para que possa ser valorizada a vida e prevaleça a paz social. Apesar da tecnologia e modernidade, os vários recursos eletrônicos não estão sendo capazes de conter a aumento desses índices, necessitando de um novo meio para contornar essa situação.

Nesse contexto, a GMF desempenha importante papel na Segurança Pública Cidadã do Município. Desde sua criação, há cinquenta e oito anos, muitos servidores apresentam questões de ordem clínica, psicossocial ou motivacional. No entanto, por muito tempo, conviveu-se com a carência de um serviço direcionado que atendesse aos servidores municipais de segurança com dignidade, sendo necessário que seus agentes fossem atendidos pelo Instituto de Previdência do Município (IPM), que abrange toda a demanda de servidores de Fortaleza, ativos e inativos. Até que em 2008 foi criado um setor específico que ficaria responsável por absorver essa demanda, hoje denominado NUSOCI.

Destarte, reconhecendo a relevância dos diversos campos de saberes envolvidos, sinto-me estimulada a abraçar o desafio de buscar a aproximação com a representação social no contexto da GMF, considerando toda a amplitude e complexidade inerente ao tema.

Ciente da responsabilidade e percalços da pesquisa, preocupei-me também em considerar o que ensina Zaluar (2004, p. 109), ao afirmar que a entrevista se dá num “encontro de subjetividades” entre pesquisador e pesquisado. Para ela, não se deve assumir a postura de dominador diante do “nativo”, pois o interlocutor, nesse processo, também é “sujeito” e, portanto, “atuante, pensante, que adere, hesita, opta, confunde-se, muda recorre a estratégias para vencer”.

A necessidade de desnudar-me de julgamentos, antecipações, simplificações ou quaisquer outras interferências que possam causar ruídos na comunicação, fez parte de toda a pesquisa e como alguém que se propõe a encarar seu objeto de pesquisa com toda acura que ele merece, fui a campo e com os dados colhidos espero ter me municiado dos elementos necessários para contribuir com o assunto e intensificar as discussões a respeito, dentro e fora das instituições acadêmicas ou de segurança.

2 O MUNDO DO TRABALHO E O ADOECIMENTO PSÍQUICO

Muito se tem discutido sobre as mudanças no mundo trabalho nas últimas décadas. É sabido que no contexto histórico após a Revolução Industrial, no século XIX, o surgimento do processo de reestruturação tecnológico-organizacional repercute sobre a exigência de maior qualificação dos trabalhadores.

O desenvolvimento tecnológico e científico proporciona às empresas condições favoráveis a partir da automação, da flexibilidade do processo produtivo e da gestão de recursos humanos. Porém, não se trata meramente de avanço tecnológico, mas de todo um conjunto de políticas e estratégias desenvolvidas pelas empresas dos diferentes setores produtivos, como forma de enfrentar a competitividade no mercado econômico.

A partir de então, a estreita ligação entre trabalho e adoecimento também passa a estar no centro de inúmeros estudos científicos. Há entendimento na literatura sobre o assunto de que trabalho nunca é elemento neutro: pode ser fonte de prazer ou sofrimento, dependendo de suas condições de organização, das relações estabelecidas e do modo de enfrentamento do indivíduo frente às demandas cotidianas, dentre outros fatores.

Historicamente, a partir da primeira metade do século XX, a indústria baseou-se no Fordismo, idealizado pelo empresário norte-americano Henry Ford, que consistia na produção em massa. Com seu declínio, por volta de 1970, passou a vigor o Toyotismo, cuja filosofia originou-se no Japão, elaborada pelos engenheiros da Toyota Motor Company, inspirada em Toyoda Sakiichi e Toyoda Kiichiro. Seus princípios de gestão flexível da produção e postulava a estocagem conforme a demanda e não mais o acúmulo descontrolado como era no Fordismo.

O Toyotismo, então, colabora com engajamento estimulado do trabalhador, voltando-se para a sua subjetividade. Segundo Alves (2013, p. 12):

É a época dos novos padrões de gestão da força de trabalho, tais como *just-in-time/Kan-ban*, CCQ's e Programas de Qualidade Total, da racionalização da produção. Portanto, são décadas de impulso e consolidação da dita "acumulação flexível" e do novo complexo de reestruturação produtiva cujo "momento predominante" é o toyotismo.

Assim, configura-se uma revolução no âmbito da produtividade, representando inovações dos pontos de vista tecnológico, organizacional e social, isto é, um verdadeiro processo de intensificação do trabalho. Além disso, de uma forma geral, o modo de organização laboral passa por flexibilização e precarização em sua essência.

A esse respeito, Alves (2013, p. 4) esclarece:

[...] a flexibilidade da força de trabalho expressa a necessidade imperiosa de o capital subsumir, ou ainda, submeter e subordinar, o trabalho assalariado à lógica da valorização, através da perpétua sublevação da produção (e reprodução) de mercadorias, inclusive, e principalmente, da força de trabalho.

Nessa perspectiva, entre as principais consequências da flexibilização do trabalho, está a fragilização do vínculo entre empregador e empregado, que passa a funcionar de acordo com a nova ética profissional:

Para minimizar os impactos dessa nova demanda de dinamismo e enfrentamento de incertezas, as empresas se tornaram, elas próprias, mais flexíveis a partir do remodelamento de sua gestão. Atentas às demandas do mercado, as organizações se reinventam de forma contínua, mobilizando e desmobilizando recursos a cada novo desafio. (POLI; ALMEIDA, 2013, p. 453)

Decorre dessas questões nosso apreço pela temática da qualidade de vida do indivíduo que trabalha e sofre danos psíquicos, pois afetam, entre outros campos, a sociabilidade, tendo em vista que:

Enfim, o mundo anterior ao “novo capitalismo” era mais burocrático, previsível. O atual tem a marca da flexibilidade e do dinamismo, das relações fluidas. A rotina é de outra ordem, não mais das certezas de realização de uma tarefa de forma repetida ou da manutenção de relacionamentos duradouros; passa a dar lugar à falta de segurança no emprego, ao futuro incerto, à costumeira reavaliação da carreira, e essa “rotina dinâmica” é tão ou mais destrutiva quanto a anterior. (POLI; ALMEIDA, 2013, p. 453)

Fenomenologicamente, o indivíduo perde-se no meio desse circuito, no qual:

O trabalho se torna ilegível no capitalismo flexível, porque há perda da identificação entre o ato e o ator do trabalho. O trabalho passa a ser frio, mecânico, asséptico. A alienação e a indiferença, no que se refere ao produto do trabalho, se instauram e o trabalhador não tem mais o domínio do processo, não sabe mais o seu ofício original, ou o seu valor no processo produtivo, o que acarreta identificação fluida com o trabalho. (POLI; ALMEIDA, 2013, p. 453)

Paralelamente, a partir do século XXI, a preocupação por parte dos sociólogos com o notório impacto que o trabalho e o desemprego vêm promovendo na saúde física e mental do trabalhador cresce consideravelmente. Há cada vez mais estudos que relacionam a precarização e a falta do trabalho a fatores de risco epidemiológico, de caráter psicológico e psiquiátrico.

Quando se aborda este assunto, convém não perder de vista a perspectiva da qualidade de vida pretendida pela visão moderna de gestão de pessoas. Mas, como pode ser

definida a expressão “qualidade de vida”? Trata-se de tarefa bastante complexa, pois sua abordagem precisa ser multifacetada. Como esclarece Almeida et al. (2012, p. 7):

Cada vez mais se fala sobre qualidade de vida. É uma concepção que envolve parâmetros das áreas de saúde, arquitetura, urbanismo, lazer, gastronomia, esportes, educação, meio ambiente, segurança pública e privada, entretenimento, novas tecnologias e tudo o que se relacione com o ser humano, sua cultura e seu meio.

O termo “qualidade de vida” parece ter sido apropriado pelo senso comum, o que eleva o risco de se incorrer em superficialidade ou reducionismo. Sua amplitude perpassa percepções tanto objetivas quanto subjetivas. No entanto, por razões didáticas, nesta pesquisa, será adotado o conceito estabelecido pela Organização Mundial de Saúde (OMS), como aponta Fleck (2000):

Assim, a OMS reuniu especialistas de várias partes do mundo, que definiram qualidade de vida como *a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações* [The WHOQOL Group, 1995]. É um conceito amplo que abrange a complexidade do construto e inter-relaciona o meio ambiente com aspectos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais. (Grifo original)

Com as mudanças das relações de trabalho no mundo moderno, a tendência é de evidenciar o trabalhador enquanto sujeito. Desde meados do século XX, sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, este tema tem despertado o interesse de inúmeros estudiosos de diversos países.

Conforme o entendimento de Almeida et al. (2012, p. 93) sobre a qualidade de vida no trabalho:

Agora o novo desafio deste século, na gestão dos recursos humanos e na preocupação da qualidade de vida na empresa, é com o estresse psíquico; para muitos, esta é a nova enfermidade da modernidade. Cabe uma reflexão para atentarmos a esse problema.

Almeida et al. (2012, p. 94) posiciona-se ainda mais pontualmente sobre o estresse psíquico relacionado ao trabalho:

De modo geral, ocorre o estresse em duas ocasiões. Primeiro, quando o indivíduo tem que se adaptar a um estímulo externo ou interno, exigindo intensa participação emocional e persistência contínua. Nesse caso, há um esgotamento por falência adaptativa devido aos esforços (emocionais) para superar uma situação persistente. Em segundo lugar, quando a pessoa não dispõe de uma estabilidade emocional suficientemente adequada para adaptar-se a estímulos não tão traumáticos. Isso quer

dizer que a pessoa sucumbiria emocionalmente a situações não tão agressivas a outras pessoas colocadas na mesma situação.

Nesta linha de pensamento, defende Chiavenato (1999, p. 49):

As organizações não são criadas a esmo. Elas existem para fazer alguma coisa. Todas as organizações têm uma missão a cumprir. Missão significa uma incumbência que se recebe. A missão representa a razão da existência de uma organização. Significa a finalidade ou o motivo pelo qual a organização foi criada e para o que ela deve servir. Uma definição da missão organizacional deve responder a três perguntas básicas: Quem somos nós? O que fazemos? E por que fazemos o que fazemos? A missão envolve os objetivos essenciais do negócio e está geralmente focalizada fora da empresa, ou seja, no atendimento a demandas da sociedade, do mercado ou do cliente. É importante conhecer a missão e os objetivos essenciais de uma organização, porque se as pessoas não sabem por que ela existe e para onde ela pretende ir, elas jamais saberão o melhor caminho a seguir. E se não conhecem a missão da organização, as pessoas se tomam errantes e sem saber o caminho para a sua realização.

Atualmente, em todo o Brasil, muitas guardas municipais passam por estes problemas macrodimensionais. A falta de norte por si só não causa problemas de saúde, mas interfere na qualidade de vida do servidor, que pode apresentar baixa autoestima e desmotivação.

Internamente, a instituição não deve desprezar a importância da observância de direitos trabalhistas para a manutenção do equilíbrio entre o trabalho e o descanso, visando à eficiência e à produtividade, sem esquecer a qualidade de vida do indivíduo. No caso da GMF, tais direitos e, também, os deveres aos quais estão submetidos guardas e agentes de defesa civil de Fortaleza estão contidos nos documentos: Lei Complementar nº. 6794/90 (Estatuto dos Servidores do Município de Fortaleza); Lei Complementar nº. 0034/2006, que altera a Lei nº. 0004/91, a qual fala sobre a organização, finalidade, competências e estrutura organizacional básica da Guarda; Lei nº. 0037/2007 - Regulamento Disciplinar Interno (RDI); Lei nº. 0154, que altera a Lei nº. 0038/2007 - Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) dessa categoria.

A saúde deve prevalecer sobre o trabalho. Um posicionamento interessante nesse sentido encontra-se na crítica de Antunes (2009, p. 232). O autor pondera sobre a cautela que se deve ter a esse respeito:

Mas, por outro lado, se a vida humana se resumisse exclusivamente ao trabalho, seria a efetivação de um esforço penoso, aprisionando o ser social em uma única de suas múltiplas dimensões. Se a vida humana necessita do trabalho humano e de seu potencial emancipador, ela deve recusar o trabalho que aliena e infelicita o ser social.

Por ocasião de entrevista concedida ao periódico **Motrivivência**, Antunes (2010, p. 206) afirma: “Um trabalho que desumaniza, uma educação que brutaliza para o mercado e uma

formação humana que desumaniza formam essa sociedade, digamos assim, com tantos traços de irracionalidade, de estranhamento e de alienação que nós temos”.

Estas condições de trabalho em que a qualidade de vida está comprometida podem contribuir para problemas crônicos de saúde física e mental. O papel do Acompanhamento Funcional está intimamente relacionado com a prevenção e tratamento de doenças. Porém, nem todas as instituições ou empresas estão dispostas a incluir o programa em sua estrutura. É o que revela, por exemplo, um estudo comentado por Melo (2014) em matéria publicada na página online **Exame.com** da Editora Abril.

A referida pesquisa foi realizada pela Associação Paulista de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas (AAPSA), que entre setembro e outubro de 2014 ouviu cem empresas, das quais setenta acreditam que ações de promoção à saúde e prevenção de doenças voltadas para funcionários são fundamentais, mas dezessete delas jamais se mobilizaram neste sentido e trinta e sete realizam medidas isoladas como palestras.

Nesse contexto, diante das inúmeras formas de gerir as práticas laborais, encontra-se a gestão de pessoas focada na subjetividade do trabalhador, a partir de uma visão holística, humanista e integrada. O Acompanhamento Funcional inscreve-se como tendência de gestão que visa, sobretudo, proporcionar ao colaborador melhores condições de adaptabilidade ao serviço, suprimindo alguma de suas necessidades profissionais ou até mesmo pessoais, que dificultem a sua produtividade.

Giddens (1991, p. 24), ponderando acerca das descontinuidades características da modernidade, considera: “o desencaixe dos sistemas sociais”. Explica o autor: “por desencaixe me refiro ao ‘deslocamento’ das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espço”.

O autor trata ainda de “sistemas peritos”, ou seja, sistemas que envolvem confiança, os quais também interferem no fazer social:

Quero distinguir dois tipos de mecanismos de desencaixe intrinsecamente envolvidos no desenvolvimento das instituições sociais modernas. O primeiro deles denomino de criação de fichas simbólicas; o segundo chamo de estabelecimento de sistemas peritos. Por fichas simbólicas quero significar meios de intercâmbio que podem ser "circulados" sem ter em vista as características específicas dos indivíduos ou grupos que lidam com eles em qualquer conjuntura particular. Vários tipos de fichas simbólicas podem ser distinguidos, tais como os meios de legitimação política; devo me concentrar aqui na ficha do dinheiro. (GIDDENS, 1991, p. 25)

Giddens (1991) denomina peritos os tipos de sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social em que

vivemos hoje. A maioria das pessoas leigas consulta “profissionais” (advogados, arquitetos, médicos, etc.) apenas de forma pontual. Mas os sistemas nos quais está integrado o conhecimento dos peritos influenciam muitos aspectos do que fazemos de uma maneira contínua (GIDDENS, 1991, p. 30).

Para esclarecer o motivo pelo qual apresenta tais conceitos, Giddens (1991, p. 31) justifica:

Os sistemas peritos são mecanismos de desencaixe porque, em comum com as fichas simbólicas, eles removem as relações sociais das imediações do contexto. Ambos os tipos de mecanismo de desencaixe pressupõem, embora também promovam, a separação entre tempo e espaço como condição do distanciamento tempo-espaço que eles realizam. Um sistema perito desencaixa da mesma forma que uma ficha simbólica, fornecendo “garantias” de expectativas através de tempo-espaço distanciados. Este “alongamento” de sistemas sociais é conseguido por meio da natureza impessoal de testes aplicados para avaliar o conhecimento técnico e pela crítica pública (sobre a qual se baseia a produção do conhecimento técnico), usado para controlar sua forma.

Relacionando os conceitos apresentados por Giddens (1991) ao cenário contemporâneo do mundo do trabalho, pode-se reconhecer o papel que o emprego tem para o indivíduo. O contexto laboral é um nos quais o componente confiança deve estar presente. Nele também se percebem os elementos de desencaixe referidos pelo autor.

Acompanhando esse histórico de mudanças ocorridas na modernidade a Gestão de Pessoas, área que também tem passado por intensas transformações. Chiavenato (1999, p. 4) nos esclarece sobre as razões pelas quais não se deve perder de vista a subjetividade como elemento presente nas relações laborativas, as quais, segundo o autor, conferem a dinamicidade ao espaço das organizações:

O contexto da Gestão de Pessoas é formado pessoas e organizações. As pessoas passam bem parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações, e estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar sucesso. De um lado, trabalho toma considerável tempo de vida e de esforço das pessoas, que dele dependem par sua subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil quase impossível, em face da importância e impacto que nelas provoca. Assim, as pessoas dependem das organizações onde trabalham par atingir os seus objetivos pessoais e individuais. Crescer na vida e ser bem-sucedido quase sempre significa crescer dentro das organizações.

Na concepção de Chiavenato (1999, p.07), as pessoas são forças de notável importância dentro da estrutura corporativa e, como tal, não convém considerá-las, numa visão reducionista, como recursos organizacionais, mas sim como parceiros das organizações. A este respeito, o autor argumenta:

Mas as pessoas podem ser visualizadas como parceiros das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidades e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações - a inteligência, que proporciona decisões racionais e imprime o significado e rumo aos objetivos globais. Desse modo, as pessoas constituem o capital intelectual da organização. As organizações bem-sucedidas se deram conta disso e tratam seus funcionários como parceiros do negócio e não mais como simples empregados contratados.

Chiavenato (1999) define os aspectos fundamentais da Gestão de Pessoas, que preceituam a abordagem das pessoas sob as seguintes perspectivas: como seres humanos; como ativadores inteligentes de recursos organizacionais; e como parceiras da organização. Considerando esta visão holística, ampliam-se as chances de reduzir os custos ocasionados pelo absenteísmo, mantendo a continuidade do serviço; aumentar a motivação, contribuindo para a melhoria do clima organizacional e do desempenho funcional;

Com a visão moderna de Gestão, inclusive, torna-se possível mapear fontes geradoras de mal-estar no trabalho e construir estratégias de prevenção e intervenção, na tentativa de mitigar os conflitos, quando as medidas antecipatórias falham, no ambiente corporativo. Muitas vezes, possíveis conflitos são ocasionados pelo clima organizacional, o qual está relacionado ao grau de satisfação dos trabalhadores de determinada instituição.

2.1 CLIMA, COMPORTAMENTO E CULTURA ORGANIZACIONAIS

Um dos conceitos relevantes para o estudo da temática trabalho-saúde diz respeito ao clima organizacional. Sabe-se que esta questão interfere na produtividade e na motivação dos colaboradores de qualquer ambiente laboral, no entanto, é difícil de ser mensurado por envolver elementos intangíveis como a subjetividade, resultante de relações interpessoais e interações com a organização.

Muitos autores têm se debruçado sobre esses conceitos. Para Espírito Santo (2016, p.8), este deve ser estudado sob as perspectivas: psicológica, que parte do entendimento individual de cada membro da estrutura organizacional; psicossocial, fruto da interação entre eles; cultural, que abrange um contexto social mais amplo, sobre o qual exercem influência as experiências e as vivências interpessoais.

É nosso entendimento que o Clima deriva da percepção dos indivíduos face às características de cada organização, da personalidade de cada ator, da estrutura cognitiva associada à interação e à cultura organizacional. Desta forma, numa organização podemos observar as várias perspectivas de abordagem, no entanto, poderá uma delas ser destacada face às restantes.

Diversos fatores convergem para manter satisfatório o clima organizacional. Entre eles está o componente monetário. A remuneração relaciona-se diretamente com o bem-estar do trabalhador. Alves (2013, p. 2-3) explica-nos como ocorrem as implicações nesse sentido:

A nova precariedade salarial, ao alterar a dinâmica da troca metabólica entre os espaço-tempo de vida e espaço-tempo de trabalho, em virtude da “desmedida” da jornada de trabalho, corrói o espaço-tempo de formação de sujeitos humano-genéricos, aprofundando, deste modo, a auto-alienação do homem que trabalha. Nesse caso, transfigura-se a cotidianidade de homens e mulheres que trabalham, com a redução da vida pessoal a mero trabalho assalariado [...].

Alves (2013, p. 3) acrescenta:

Por outro lado, a incerteza e instabilidade das novas modalidades de contratação salarial e a vigência da remuneração flexível alteram, do mesmo modo, a troca metabólica entre o homem e os outros homens (a dimensão da sociabilidade); e entre o homem e si-próprio (a dimensão da auto-referência pessoal). Deste modo, a precarização do trabalho e a precarização do homem que trabalha implicam a abertura de uma tríplice crise da subjetividade humana: a crise da vida pessoal, a crise de sociabilidade e a crise de auto-referência pessoal.

Coda (1997) salienta que:

Os níveis de satisfação no trabalho são investigados através do conceito de Clima Organizacional e de seu indicador mais comum, a Pesquisa de Clima Organizacional. Este tipo de pesquisa é definido como um levantamento (*survey*) sobre as opiniões dos empregados que caracteriza uma representação da realidade organizacional consciente, uma vez que retrata o que as pessoas acreditam estar acontecendo em determinado momento na organização em que atuam. Dessa forma, caracteriza-se como um mapeamento das percepções sobre aspectos ou dimensões do ambiente interno de uma organização, representando um diagnóstico sobre a situação atual, quase que em caráter clínico, ou seja, visando levantar problemas ou disfunções que mereçam correção.

Outros elementos também parecem influenciar no clima organizacional, tais como: a competitividade entre os trabalhadores; sensação de instabilidade, decorrente do risco de rotatividade excessiva ou demissão; mudanças forçadas nas atividades e cargos dos funcionários; assédio moral, até mesmo na forma mais sutil, verbalizada ou não; perseguição ou abuso de autoridade. Tudo isso interfere diretamente no comportamento individual no contexto corporativo.

No contexto de uma empresa, detecta-se ainda a existência de uma cultura organizacional, que é a mentalidade compartilhada coletivamente, e que leva muitas vezes ao automatismo comportamental por parte dos trabalhadores. Esta noção é construída

historicamente, baseada nos hábitos, tradições e mitos, mas continua a ser submetida a mudanças ao longo do tempo por fatores políticos, socioeconômicos e históricos.

Do ponto de vista da cultura organizacional, Alves (2013, p.12) menciona um conceito de “dessubjetivação de classe”, intimamente relacionado à cultura organizacional. Para ele:

Desmonta-se os nexos sociometabólicos do sujeito coletivo de classe para que possa se reconstituir (ou re-ordenar) as novas formas de consentimento espúrio nos locais de trabalho reestruturados. Por isso, a dessubjetivação de classe como alfa e ômega do novo metabolismo social do trabalho nas empresas reestruturadas é o pressuposto essencial dos novos métodos de gestão baseados no “espírito do toyotismo”.

No contexto da atuação em uma instituição de segurança pública, ajuda-nos se nos apoiarmos no ponto de vista de Foucault (1977, p. 139) sobre disciplina: “Um corpo disciplinado é a base de um gesto eficiente”. Geralmente, a realidade encontrada nesse ambiente, inclusive na GFM, segundo relato de alguns entrevistados: “desde o curso de formação somos treinados para atender à pressão dos comandantes por disciplina e hierarquia. Nem sempre é algo coerente” (Carbono).

Foucault usa a figura do soldado para demonstrar como funciona o que ele denomina “corpo dócil”. Descreve: “O soldado é antes de tudo alguém que se reconhece de longe; que leva os sinais naturais de seu vigor e coragem, as marcas também de seu orgulho; seu corpo é o brasão de sua valentia” (FOUCALUT, 1977, p. 125). No caso do agente de segurança, essa disciplina ou “docilidade” é reconhecível e se dissemina entre os integrantes do corpo institucional uma vez que a cultura organizacional seja bem estruturada.

A visível distinção entre dominantes e dominados compõe a base de muitas instituições militares desde suas origens até hoje. Apesar das iniciativas no sentido de se discutir a desmilitarização das instituições, o sistema de classificação hierárquica continua prevalecendo não apenas no âmbito da segurança, mas também é comumente aplicado em diversos contextos laborativos, públicos ou privados. A esse respeito, Foucault (1977, p. 153) explica: “o exercício da disciplina supõe um dispositivo que obrigue pelo jogo do olhar; um aparelho onde as técnicas que permitem ver o induzam a efeito de poder, e onde, em troca, os meios de coerção tornem claramente visíveis aqueles sobre quem se aplicam”.

Diante disso, pode-se notar que disciplina e hierarquia correspondem a elementos que influenciam e são influenciados pela cultura e pelo clima no espaço corporativo. Porém, como identificar os contornos teóricos destes?

Keller e Aguiar (2004) apresentam similaridades e divergências entre clima e cultura organizacionais. Segundo seu entendimento, os estudos de clima são geralmente mensurados por dados quantitativos, enquanto os sobre cultura tendem para uma abordagem qualitativa. O que é apontado como comum entre os dois é que ambos estão voltados para sentido que os trabalhadores atribuem ao seu ambiente de trabalho.

Alguns autores recomendam o diagnóstico do clima organizacional por meio de inquéritos periódicos, aplicados de forma quantitativa, a fim de verificar os pontos mais desfavoráveis e amenizá-los. Há um entendimento de que o clima seria a materialização da cultura. O fato é que se trata de importantes processos para intervenções em nível comportamental e para compreender as representações sociais simbólicas do ambiente de trabalho.

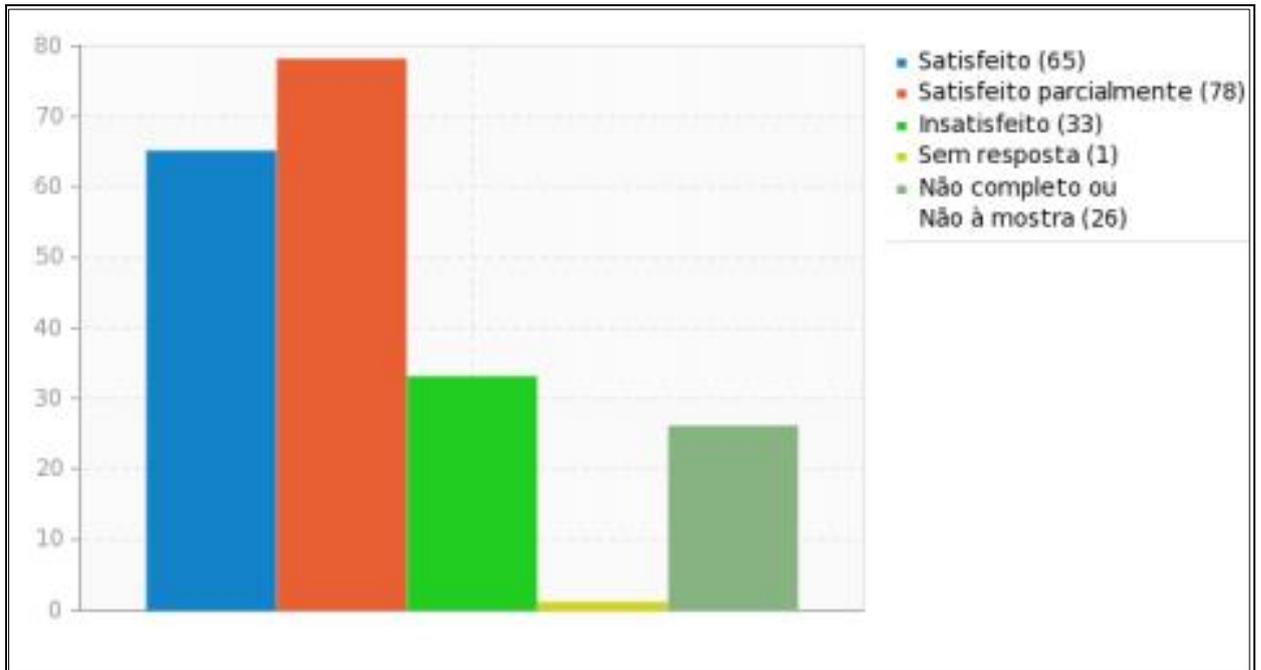
Espírito Santo (2016) propõe um modelo integrado, que consiste basicamente em considerar o clima e a cultura das organizações, no intuito abalizar as percepções individuais e coletivas e promover estratégias gerenciais eficazes.

Em 2014, diante da solicitação da ASPLAN da SESEC, o NUSOCI elaborou e aplicou a Pesquisa de Clima Organizacional realizada na Instituição. Consistiu em um estudo empreendido entre 26 de dezembro de 2013 a 30 de janeiro de 2014. Ao todo, foram enviados 679 convites, obtendo 203 respostas, levando-se em consideração que nem todas as respostas foram integrais.

Em síntese, do total de respostas válidas: 139 pessoas afirmaram que conheciam as atribuições da função que exercem na Instituição; 6 respostas negaram ter conhecimento sobre isso; 31 disseram que conheciam parcialmente; e 27 pessoas não responderam essa questão.

Quando a indagação se deu sobre se o servidor estava satisfeito com a cultura organizacional da GMF, a maioria respondeu que se sente parcialmente satisfeito, conforme se observa no gráfico a seguir.

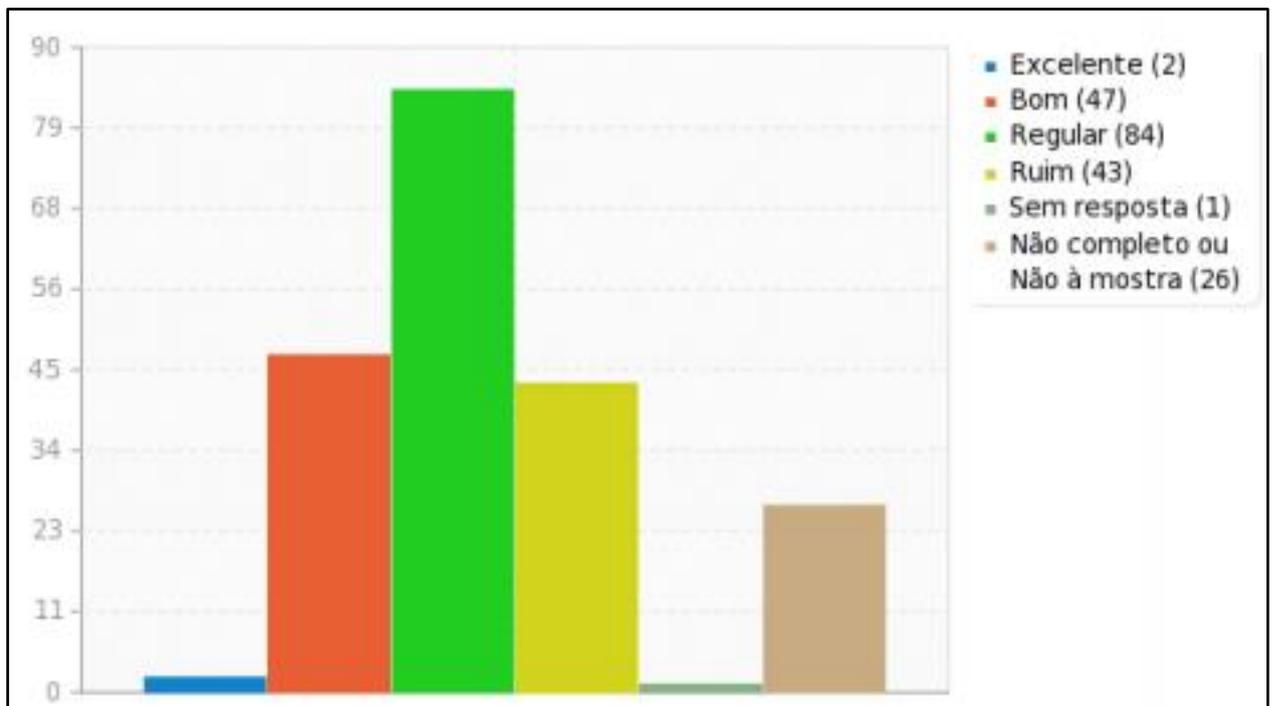
Gráfico 1 - Satisfatoriedade dos servidores quanto à cultura organizacional



Fonte: Relatório da Pesquisa de Clima Organizacional GMF 2014.

Quanto ao reconhecimento de valores e princípios institucionais, os servidores entrevistados consideraram a cultura organizacional regular, em sua maioria.

Gráfico 2 - Avaliação da cultura organizacional (valores, princípios)



Fonte: Relatório da Pesquisa de Clima Organizacional GMF 2014.

Foi solicitado na Pesquisa que o servidor apresentasse um conceito acerca de imagem que tinha sobre a GMF. O maior percentual (37,44%) foi para a resposta de uma boa imagem.

Quadro 1 - Imagem sobre a Instituição

Resposta	Contagem	Porcentagem
Excelente	1	0.49%
Bom	76	37.44%
Regular	62	30.54%
Ruim	37	18.23%
Sem resposta	1	0,49%
Não completo ou Não à mostra	26	12,81%

Fonte: Elaborado pela autora com base no Relatório da Pesquisa de Clima Organizacional GMF 2014.

Quando o servidor foi indagado sobre se sentir corresponsável pela construção da imagem da Instituição, 118 pessoas responderam que sim, 13 que não, 45 em parte e 27 não responderam.

Em relação ao reconhecimento de algum programa de estímulo à Qualidade de Vida na Instituição, 39 responderam que sim, 112 colocaram que não, 25 disseram às vezes e 27 não responderam este item.

A respeito dos fatores que influenciam na motivação, foram relacionados 8 principais elementos, entre os quais o apontado majoritariamente como principal foi o salário, seguido por: possibilidade de atuação em sua área de formação, comunicação, aperfeiçoamento profissional, participação, elogios e reconhecimento, *feedback* sobre seu trabalho, benefícios. Podem-se visualizar os resultados das respostas a esse item no quadro a seguir.

Quadro 2 - Principais motivadores

Opções	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º
Salário	98	21	12	9	7	7	2	6
Possibilidade de atuação em sua área de formação	14	11	21	21	14	15	24	42
Comunicação	14	14	12	24	28	32	27	11
Aperfeiçoamento profissional	12	45	44	25	11	14	7	4
Participação	12	45	44	25	11	14	7	4
Elogios e reconhecimento	10	11	22	23	17	21	26	32
<i>Feedback</i> sobre seu trabalho	4	6	15	24	24	27	27	35
Benefícios	1	46	25	16	24	17	21	12

Fonte: Relatório da Pesquisa de Clima Organizacional GMF 2014. Elaborado pela autora.

Esse estudo sinaliza sobre a importância do Núcleo Biopsicossocial para a construção de uma cultura organizacional saudável e um clima motivador entre as equipes de trabalho. O NUSOCI pode oferecer mecanismos bastante úteis desde o diagnóstico corporativo até a formulação de diretrizes para a proposição de políticas públicas que auxiliem o servidor, enquanto indivíduo, cidadão e enquanto categoria que suscita atenção pela atividade ligada à Segurança Pública.

2.2 POLÍTICA DE SAÚDE DO TRABALHADOR NO BRASIL

Até aqui, após o explanado, não seria novidade afirmarmos que, na sociedade moderna, o trabalho corresponde a um elemento simbólico, emblemático e de fundamental importância para o homem, na construção de sua identidade e de sua existência social.

Entretanto, nem sempre o trabalho cumpre sua função emancipatória sobre o indivíduo. Na sociedade capitalista contemporânea – marcada pelos parâmetros do lucro, da produtividade, flexibilização/precarização do trabalho e consumo exacerbado – muitas vezes a atividade laboral, dependendo do contexto, pode estar associada a um processo de adoecimento para os trabalhadores.

Nesses casos, em contrapartida, a área de gestão de pessoas deve exercer o papel interventivo, ou seja, pensar maneiras de como prevenir ou minimizar as doenças laborais, restabelecendo as condições favoráveis para a saúde dos trabalhadores. Assim, destacam-se diversas formas de organização do trabalho, apresentando, de um lado, interesse pelo capital e, de outro, a saúde e a qualidade de vida do colaborador.

Desponta, então, pela necessidade de se abordar a interrelação entre trabalho e saúde, uma interessante perspectiva teórica - a Psicodinâmica do Trabalho, que traz, entre seus pressupostos, a noção paradoxal de trabalho como fonte de prazer e sofrimento.

Um importante representante dessa linha de pensamento é o estudioso francês Christophe Dejours. Uma das suas contribuições a esse respeito nos ajuda a compreender “como os trabalhadores conseguem não ficar loucos, apesar das exigências do trabalho, que, pelo que sabemos são perigosas para a saúde mental?” (DEJOURS, 1999, p. 17-18). Como resposta, o próprio Dejours (1993, p. 152-153) aponta a existência de “um equilíbrio precário (equilíbrio psíquico) entre constrangimentos do trabalho desestabilizantes, ou patogênicos, e defesas psíquicas”, decorrente da busca individual por estratégias de superação das dificuldades oriundas do ambiente ou das relações interpessoais no trabalho.

De forma bastante sinóptica, recorreremos à contribuição dejouriana sobre essa questão, visando refletirmos sobre a importância da Política de Saúde do Trabalhador como suporte para essa capacidade defensiva de superação de reveses comuns no universo corporativo.

A fim de compreendermos melhor as dimensões que contornam a temática apresentada, convém refletirmos acerca da Política de Saúde sob uma perspectiva geral. Muitos autores ocuparam-se das definições e dos acontecimentos históricos que marcam a construção do cenário nacional. Consideremos o conceito trazido por Paim e Teixeira (2006, p. 74):

Entende-se como política de saúde a resposta social (ação ou omissão) de uma organização (como o Estado) diante das condições de saúde dos indivíduos e das populações e seus determinantes, bem como em relação à produção, distribuição, gestão e regulação de bens e serviços que afetam a saúde humana e o ambiente.

Concordamos com Paim e Teixeira (2006, p. 74) sobre a abrangência da política de saúde e suas implicações para a vida da população e para a tomada de decisão do Poder Público no que tange a investimentos e prioridade de ação.

Política de saúde abrange questões relativas ao poder em saúde (*Politics*), bem como as que se referem ao estabelecimento de diretrizes, planos e programas de saúde (*Policy*). Assim, a palavra política na língua portuguesa expressa tanto as dimensões do poder quanto as diretrizes. Apesar disso, enquanto disciplina acadêmica, a política de saúde abrange o estudo das relações de poder na conformação da agenda, na formulação, na condução, na implementação e na avaliação de políticas. Portanto, política de saúde envolve estudos sobre o papel do Estado, a relação Estado-sociedade, as reações às condições de saúde da população e aos seus determinantes, por meio de propostas e prioridades para a ação pública. Inclui ainda estudo de sua relação com políticas econômicas e sociais, controle social, economia da saúde e financiamento.

A partir da primeira metade da década de 1990, o assunto ganhou maior evidência no meio acadêmico, com a publicação de artigos científicos, dissertações e teses sob os mais variados enfoques, tais como descentralização, integralidade e equidade, papéis dos entes federativos, municipalização, Sistema Único de Saúde (SUS), desenvolvimento da atenção básica, expansão do Programa de Saúde da Família (PSF), entre outros, robustecendo o debate acerca das necessidades sociais e a formulação de medidas de intervenção.

A saúde do trabalhador, de maneira mais direcionada, alinha-se com o desenvolvimento do conjunto de políticas que compõem o SUS. Afirmamos isso com base na Lei nº. 8.080/90, que dispõe sobre as ações e serviços de saúde e a Portaria nº. 1.823/2012, que traz a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.

O Art. 5º da referida lei define como objetivos do SUS três grandes eixos de atuação:

- I – A identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde;
- II – A formulação de política de saúde destinada a promover, nos campos econômico e social, a redução de riscos de doenças e de outros agravos, bem como estabelecer condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para sua promoção, proteção e recuperação;
- III – A assistência às pessoas por intermédio das ações assistenciais e das atividades preventivas. (BRASIL, 1990)

A noção de acompanhamento funcional muitas vezes esteve relacionada a problemas de desempenho por parte do trabalhador. Dessa forma, o intuito de acompanhá-lo era geralmente o de “adaptá-lo” ao ritmo da empresa, adequando-o conforme a cultura organizacional pré-existente.

Tratando-se dos documentos referentes à área da segurança pública, destacamos a Constituição Federal de 1988 para tratar a discussão sobre a organização da segurança pública. Além disso, recorreremos às Leis Municipais pertinentes, tais como: a Portaria nº. 160/2012, construída pela ASSEJUR/GMF com o acompanhamento do NUSOCI, regulamentadora do Projeto de Acompanhamento e Monitoramento da Saúde dos Servidores (PROAMOS/GMF), que orienta quanto às atividades do projeto e demais ações de atenção à saúde dos servidores da GMF o Estatuto dos Servidores do Município. De maneira complementar, encontramos direcionamento para a conduta funcional no Regimento Disciplinar Interno (RDI) e no Plano de Cargos, Carreira e Salários (PCCS) da categoria.

Também em parceria com a ASSEJUR/GMF, foram formulados instrumentos, guias e portarias tratando do Projeto Nacional de Qualidade de Vida dos Profissionais de

Segurança Pública e Agentes Penitenciários (QUALIVIDA)¹, cujo Regimento Interno foi aprovado por meio da Portaria nº. 0014/2010 pela SENASP/Ministério da Justiça e tem como objetivo planejar, implementar, monitorar e avaliar políticas que visem à promoção da qualidade de vida dos servidores da segurança pública.

Poli e Almeida (2013, p.449) explicam que a prática de acompanhamento em nível organizacional vai muito além de monitorar sua produtividade, está intimamente relacionada às singularidades do sujeito. Assim, pode haver o papel de escuta estratégica, na perspectiva de suavizar a objetividade imposta pelo ambiente corporativo.

A escuta do trabalhador – isso é, o acolhimento e inscrição no ambiente de trabalho dos significantes que marcam sua posição subjetiva – pode ser uma importante diretriz da atuação do profissional de Recursos Humanos. Nesse contexto alienante do mundo empresarial, a escuta pode ser proposta como instrumento fundamental para a redução dos impactos subjetivos que a renúncia pulsional acarreta. Ainda mais que, via de regra, tal renúncia se dá a serviço dos interesses da empresa.

No entanto, no entendimento de Poli e Almeida (2013, p. 444):

Ao acompanhar os trabalhadores em suas questões profissionais e também, naquelas de cunho mais pessoal, percebe-se que a função da escuta (nos processos de seleção, avaliação de desempenho, treinamento) fica à deriva, não havendo porto seguro que acolha a fala do funcionário dentro das organizações. Isso é, não há uma prática habitual de acolhimento desses elementos subjetivos por parte dos profissionais que se dizem agentes da melhoria das relações humanas no trabalho.

Dessa forma, apreende-se que o papel do Acompanhamento Funcional dentro de uma organização deve ir muito além de levantar dados quantitativos, precisa, acima de tudo, aplicar-se como uma escuta analítica, contínua e dialógica. O trabalhador é sujeito no processo de atendimento. Ele guarda consigo um universo existencial e emocional, que não pode ser negligenciada na interação.

Kleemann (2015, p. 15), sobre a escuta do trabalhador pelo profissional de acompanhamento funcional, descreve:

O papel do avaliador não é passivo como em *setting* psicanalítico, mas também é necessário tomar cuidado para não ser invasivo, seu papel é de um acolhedor, e torna-se necessário criar um ambiente favorável para que possam ser expostos pensamentos com maior espontaneidade.

¹ O Projeto QUALIVIDA foi formalizado pela Instrução Normativa GAB MJ nº. 001, publicada no DOU de 12 de março de 2010. Tem o objetivo de elaborar, implementar, monitorar e apoiar políticas de qualidade de vida, bem-estar, saúde, desenvolvimento pessoal, exercício da cidadania e valorização dos profissionais da área de segurança pública. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=221270>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

Em meio a tantas complexidades, em um contexto no qual o sujeito precisa lidar com as adversidades, adquirir maleabilidade, resistir a intensas cargas de pressão psicológica, Poli e Almeida (2013, p. 454) apontam um caminho para administrar a conjuntura:

Assim, entendemos que diante da destruição da esperança e do desejo, a preservação da voz ativa do trabalhador é a única maneira de tornar o sofrimento suportável. A aposta do lugar de escuta ofertada pelo profissional de RH será de que, por meio de uma fala endereçada à transferência, o trabalhador possa encontrar uma saída desse lugar de angústia através da expressão da palavra.

As variáveis acerca da importância e do significado do trabalho incidem sobre esse sujeito, de com os valores, posições hierárquicas, condições socioeconômicas. Dento da natureza do ser humano, “o trabalho nomeia o sujeito, por vezes, mais do que sua vida familiar, qualificando-o inclusive subjetivamente” (POLI; ALMEIDA, 2013).

2.3 POLÍTICA DE QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR EM SEGURANÇA PÚBLICA

“A qualificação do exercício profissional passa, necessariamente, pela qualificação existencial do sujeito”.

(BALESTRERI, 1998, p. 17)

Considerando o que defende Balestreri, sobre o agente de segurança estar é marcado pelo papel de pedagogo, de verdadeiro agente social, investido de um papel testemunhal, que pode ser formador de práticas boas ou más pela influência que exerce sobre a sociedade, indagamos: quem cuida do cuidador? Quem se preocupa com a saúde daqueles que protegem a vida de outrem?

Tem se consolidado cada vez mais a ideia de que o serviço de Acompanhamento Funcional pode oportunizar, a partir da escuta e de ações concretas, a melhoria das relações, a valorização profissional, bem como impulsionar a autoestima do trabalhador, à medida que conduz o processo de promoção da sua qualidade de vida.

A esse respeito, Rodrigues (1994, p. 82-85) cita oito categorias conceituais, que, para o autor, influenciam sobremaneira a Qualidade de Vida no Trabalho (QTV), a saber: Compensação adequada e justa; Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidades de crescimento e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo; O trabalho e o espaço total de vida; Relevância social do trabalho na vida.

Seguindo essa tendência de humanização do trabalho e preocupação com a subjetividade do trabalhador, em 2008, a SENASP tomou importante iniciativa no que diz

respeito à valorização dos agentes de Segurança Pública foi o Projeto Qualidade de Vida (QUALIVIDA), o qual:

[...] faz parte dos princípios e metas do Sistema Único de Segurança Pública – SUSP, destacando-se entre eles a necessidade de se modernizar as polícias e valorizar os policiais, requalificando-os, levando à recuperação da confiança popular e reduzindo o risco de vida a que estão submetidos, bem como a afirmação e reconhecimento de que são trabalhadores e cidadãos, titulares, portanto, dos direitos humanos e dos benefícios constitucionais correspondentes às suas funções. (SENASP, 2008, p. 7)

A partir de então, diversos dispositivos legais foram ganhando consistência no sentido de nortear as práticas de gestão de pessoas, com vistas a fomentar uma nova perspectiva gerencial. Ainda em 2008, foi lançado em parceria entre o Ministério da Justiça e a SENASP um Guia de Ações, que passou a orientar instituições de segurança a implantarem núcleos de atenção ao servidor. Segundo Silva (2013, p. 03), tais núcleos deveriam receber:

[...] enfoque biopsicossocial, abrangendo os indivíduos e as instituições a partir de três dimensões, a saber: a dimensão biológica, considerando as características físicas do indivíduo, seu metabolismo, resistências e vulnerabilidades; a dimensão psicológica, observando seus processos afetivos e emocionais; e a dimensão social, considerando a família, as relações pessoais e institucionais, para além dos fatores socioeconômicos e culturais.

Em 2010, a SENASP publicou a Portaria nº. 014, cujo conteúdo dispunha sobre a aprovação do Regimento Interno da Rede de Qualidade de Vida para os Profissionais da Área de Segurança Pública. De acordo com esse documento, a qualidade de vida do trabalhador “envolve aspectos físicos, ambientais e psicológicos e provém de reivindicações dos trabalhadores para aumentar o bem-estar e de objetivos da organização em conseguir maior produtividade com qualidade”.

De acordo com este documento, Qualidade de Vida no Trabalho é assim definida:

Qualidade de Vida no Trabalho pode ser entendida como as ações efetuadas por uma organização que buscam inserir melhorias no ambiente de trabalho. A qualidade estaria diretamente relacionada a um enfoque biopsicossocial quando se olha a empresa e as pessoas como um todo. (SENASP, 2010)

Estes instrumentos serviram para aproximar o Governo Federal das instituições interessadas no assunto, nas esferas estaduais e municipais, possibilitando maior integração. De acordo ainda com o Art. 5º da mesma Portaria, os objetivos da Rede QUALIVIDA são:

- I - Criar uma Rede Nacional colaborativa com a participação de representantes de todas as instituições de segurança pública que aderirem voluntariamente ao Projeto de Qualidade de Vida dos Profissionais de Segurança Pública e Agentes Penitenciários;
- II - Promover debate amplo, democrático e plural com todos os profissionais e instituições da área de segurança pública brasileira;
- III - socializar as melhores práticas observadas nas instituições participantes: aprender com os erros e desafios, visando economizar, nas novas ações, recursos, tempo e energia;
- IV - Institucionalizar os projetos de qualidade de vida, integrando-os às políticas de recursos humanos das instituições, tornando as práticas nesta área formais, perenes, evolutivas e cada vez mais abrangentes;
- V - Estreitar o relacionamento do Governo Federal com as instituições locais de segurança pública.
- VI - Identificar novas metodologias e instrumentos que fortaleçam o Projeto.

O Inciso V realça essa perspectiva de integração entre os entes, a fim de maximizar o potencial das políticas existentes e incentivar a criação de novas iniciativas.

Essa tendência, no entanto, Adorno (2000, p. 135) adverte para a existência de:

[...] grande constrangimento ao êxito de políticas de segurança e justiça penal: a ausência de um consenso, mínimo que seja, a respeito de como deve ser implementada lei e ordem. O cenário social brasileiro neste domínio é dos mais inquietantes. Em algumas cidades brasileiras, há raras manifestações de solidariedade entre classes sociais, entre ricos e pobres, entre cidadãos protegidos pelas leis e excluídos. Quando isso acontece, a segregação e o isolamento tendem a agravar os conflitos; e a luta pelo espaço vital e as pressões em torno das autoridades acabam por implementar proteção e segurança para determinados segmentos sociais em detrimento de outros. Nestes casos, é comum que segmentos sociais em detrimento de outros. Nestes casos, é comum que segmentos de classe média organizem seus próprios movimentos contra a violência e o crime.

Desse modo, a fluidez ideológica levaria a diferentes posturas assumidas diante dos Direitos Humanos, ora segregacionista, ora pacifista na sociedade. Adorno (2000, p. 149) acrescenta que:

A reforma do sistema de justiça é um processo político complexo e que requer muita habilidade política e sobretudo doses elevadas de negociações já que envolvem interesses corporativos que necessitam ser trincados e bloqueados. Dada a natureza do sistema de competências entre estados e federação, estabelecida constitucionalmente, qualquer projeto de reforma deverá passar necessariamente pelos governos estaduais e pelas lideranças políticas locais. Salvo exceções, predominam nessas áreas os interesses mais conservadores no tocante ao controle da ordem social, à contenção repressiva dos crimes e ao trato nas questões de segurança pública. Mesmo quando toleram falar em direitos humanos, desconfiam com frequência das soluções liberais e da aposta em políticas distributivas. Ao contrário, enfatizam as políticas redistributivas, que sustentem maior rigor punitivo, se possível concentrado em penas restritivas de liberdade, além da maior liberdade de ação para as agências policiais no “combate” ao crime. Dado que essas forças sociais sustentam suas representações políticas nas esferas federais, em especial na Câmara e no Senado, é pouco provável que uma reforma radical do sistema de justiça criminal compatível com uma política de direitos humanos adquira lastro político entre distintos segmentos

sociais a ponto de romper com os atuais constrangimentos institucionais, corporativos e políticos.

3 O QUE SIGNIFICA SER GUARDA MUNICIPAL NO BRASIL?

“O município é o *locus* territorial onde tudo acontece e é no município que as políticas se desenvolverão”.

(BATITUCCI, 2008, p. 22)

A história das guardas municipais confunde-se com a própria história do País. Em diversos períodos, essa instituição destaca-se como origem de novas instituições, de acordo com o momento político vigente, guardando, em várias ocasiões, a característica inicial de estar diretamente vinculada à comunidade e de ser reflexo dos anseios da população urbana em relação à sensação de insegurança.

Na opinião de Soares (2003, p.76):

Hoje, o medo da sociedade não é ilusório nem fruto de manipulação midiática. O quadro nacional de insegurança é extraordinariamente grave, por diferentes razões, entre as quais devem ser sublinhadas as seguintes: (a) a magnitude das taxas de criminalidade e a intensidade da violência envolvida; (b) a exclusão de setores significativos da sociedade brasileira, que permanecem sem acesso aos benefícios mais elementares proporcionados pelo Estado Democrático de Direito, como liberdade de expressão e organização, e o direito trivial de ir e vir. (c) a degradação institucional a que se tem vinculado o crescimento da criminalidade: o crime se organiza, isto é, penetra cada vez mais nas instituições públicas, corrompendo-as, e as práticas policiais continuam marcadas pelos estigmas de classe, cor e sexo.

Nesse contexto, a atividade laboral associada à Segurança Pública costuma ser bastante estressante. Envolve alto nível de desgaste físico e emocional, uma vez que exige o desenvolvimento de características próprias do atendimento ao público no desempenho da função precípua de proteger a vida e o patrimônio.

Tratando-se desses agentes, os fatores que levam ao estresse apresentam muitas vezes determinadas características, tais como: o uso de armas letais ou não letais; a convivência direta e constante com situações imprevisíveis de violência; carga horária exaustiva; pressão social; entre outros.

No caso de guardas municipais, as atribuições são norteadas primordialmente pela Constituição Federal, em seu Art. 144, cujo caput dispõe “A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. No § 8º do mesmo artigo encontra-se a possibilidade de criação de órgãos municipais que auxiliem as polícias: “Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei”.

Foi aprovada em 11 de agosto de 2014 a Lei Federal nº. 13.022 que trata sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Entre outras medidas, o texto dispõe acerca do poder de polícia dessas instituições em todo o território nacional, além de regulamentar o porte de arma: “Aos guardas municipais é autorizado o porte de arma de fogo, conforme previsto em lei”. Estabelece, porém, que o direito pode ser suspenso “em razão de restrição médica, decisão judicial ou justificativa da adoção da medida pelo respectivo dirigente”.

Estas questões trazidas pelo Estatuto geraram conflitos entre a categoria, as polícias e a sociedade em geral, acalorando a discussão sobre os limites das funções constitucionalmente relacionadas. Inclusive, a Lei já se tornou alvo de Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) no Supremo Tribunal Federal (STF). A ação foi ajuizada pela Federação Nacional de Entidades de Oficiais Militares Estaduais (FENEME), que questiona a competência da União para legislar sobre guardas criadas no âmbito dos municípios e a sua atuação dos agentes como policiais. Segundo o STF:

A Federação Nacional de Entidades de Oficiais Estaduais (Feneme) ajuizou Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 5156 no Supremo Tribunal Federal (STF), na qual contesta a recente Lei Federal 13.022, de 8 de agosto de 2014, que dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Na ação, a entidade sustenta que a União não tem competência para legislar sobre guardas municipais, uma vez que são órgãos facultativos a serem criados ou não pelos municípios, segundo o interesse local. A Feneme argumenta ainda que guarda municipal não pode atuar como polícia.

Outro ponto de divergência entre a realidade e o que prescreve o Estatuto Geral das Guardas Municipais é a atuação no trânsito. Foi aprovado em 18 de dezembro de 2014 Projeto de Lei nº. 0026 do Vereador Márcio Cruz (PROS) e encaminhado ao Prefeito de Fortaleza Roberto Cláudio. De acordo com o Projeto:

É sabido que entre as mudanças trazidas pela Lei está prevista a fiscalização do trânsito pela Guarda Municipal, conforme o seu Art. 5º onde se lê ‘VL - exercer as competências de trânsito que lhes forem conferidas, nas vias e logradouros municipais, nos termos da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro), ou de forma concorrente, mediante convênio celebrado com órgão de trânsito estadual ou municipal.

Observa-se que a missão das guardas municipais, de forma geral, é fonte de controvérsias. Sendo assim, as próprias bases institucionais podem provocar estresse em seus profissionais.

A versatilidade das Guardas, pelo fato de serem utilizadas nos mais diversos tipos de policiamento, justifica o título de ente de segurança pública comunitária, pois está mais

próximo dos acontecimentos da comunidade, pois seus agentes geralmente residem e convivem nas cidades em que atuam.

No entanto, não nos parece razoável restringir suas funções ao caráter meramente patrimonial, como é apregoado por alguns críticos. Em virtude da amplitude das suas atribuições no texto normativo e da sua proximidade da comunidade, deve ser reconhecida como um órgão de Segurança Cidadã.

Nesta perspectiva, cabe verificar a profissão à luz das políticas de segurança já implantadas em outras cidades e, também, mostrar a nova tendência nos municípios brasileiros, em relação à Segurança Pública Municipal, após a aprovação do Estatuto Geral no Congresso Nacional.

O serviço desempenhado pelas Guardas deve atender aos anseios e às necessidades da população, quando esta solicitar ou mesmo em flagrantes presenciados em patrulhamentos preventivos nos logradouros municipais. Servir à sociedade de forma eficaz é anseio dos servidores da instituição. Para isso, necessitam de recursos suficientes para intervir em conflitos diários presenciados durante o trabalho.

Corroborando com especialistas da área da Segurança Pública e com relatórios da Organização Internacional do Trabalho (OIT), para um profissional de Segurança desempenhar seu ofício com excelência, ele precisa, primeiramente, dispor de equipamentos para sua defesa e proteção, para que a sua intervenção não se torne um fracasso.

No momento em que a instituição passa a desempenhar sua atividade fim, sem depender de outra instituição para lhe oferecer segurança, a credibilidade externa e a sensação de autonomia se estabilizam e tendem a reduzir a carga de estresse. Chega a ser contraditório um órgão de Segurança Pública não conseguir fazer sua própria segurança, suas ações ficam limitadas à disponibilidade de outra força para auxiliar. Isso pode levar a uma sensação intensa de frustração, afinal, “parte da motivação de uma pessoa vem do fato de ela saber que tem um papel importante na organização e que outras pessoas contam com ela” (MORETTI, 2003, p. 4).

Como em toda profissão, os operadores de segurança devem dispor dos meios necessários para desempenhar seu trabalho a contento, uma vez que no momento em que surge uma necessidade de o agente realizar uma abordagem preventiva, não será possível executá-la caso haja limitação de ordem prática.

Trata-se de uma função que apresenta algumas peculiaridades que são lucidamente evidenciadas nas palavras de Balestreri (1998, p.8):

O agente de Segurança Pública é, contudo, um cidadão qualificado: emblematiza o Estado, em seu contato mais imediato com a população. Sendo a autoridade mais comumente encontrada, portanto, a missão de ser uma espécie de “porta voz” popular do conjunto de autoridades das diversas áreas do poder. Além disso, porta a singular permissão para o uso da força e das armas, no âmbito da lei, o que lhe confere natural e destacada autoridade para a construção social ou para sua devastação. O impacto sobre a vida de indivíduos e comunidades, exercido por esse cidadão qualificado é, pois, sempre um impacto extremado e simbolicamente referencial para o bem ou para o mal-estar da sociedade.

Balestreri (1998, p. 11) caracteriza este trabalhador como pedagogo da cidadania, pelas responsabilidades atribuídas a ele sobre a vida de outrem, o que pode lhe conferir uma sobrecarga emocional. Haja vista “a polícia é chamada a cuidar dos piores dramas da população e nisso reside um componente desequilibrador”. Logo, há que se atentar para a sua qualidade de vida. O autor argumenta:

Note-se que os vínculos de respeito e solidariedade só podem constituir-se sobre uma boa base de auto-estima. A experiência primária do “querer-se bem” é fundamental para possibilitar o conhecimento de como chegar a “querer bem o outro”. Não podemos viver para fora o que não vivemos para dentro. Em nível pessoal, é fundamental que o cidadão policial sinta-se motivado e orgulhoso de sua profissão. Isso só é alcançável a partir de um patamar de “sentido existencial”. Se a função policial for esvaziada desse sentido, transformando o homem e a mulher que a exercem em meros cumpridores de ordens sem um significado pessoalmente assumido como ideário, o resultado será uma auto-imagem denegrada e uma baixa auto-estima. (BALESTRERI, 1998, p.8)

Entende-se como primordial para a saúde e qualidade de vida do cidadão na condição de agente de segurança a construção de uma identidade bem definida. Ainda na opinião de Balestreri (1998, p. 5), “o equilíbrio psicológico, tão indispensável na ação da polícia, passa também pela saúde emocional da própria instituição”. Afina-se com o conceito da Psicodinâmica do Trabalho, desenvolvido por estudiosos como Dejours e Mendes que se dedicam à temática de prazer e sofrimento ligados à atividade laboral. Mais adiante, retomaremos essa questão.

3.1 A SEGURANÇA PÚBLICA E OS MUNICÍPIOS

É ponto pacífico nas discussões sociojurídicas que a segurança se apresenta como um dos pilares para a sustentação de uma sociedade igualitária. A própria Constituição Federal Brasileira de 1988 a configura entre os “valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias” (BRASIL, 1988).

A Carta Magna garante o direito à Segurança Pública aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país, formalizado no Art. 6º, caput, que trata dos direitos sociais, cujo rol se estende a: educação; saúde; alimentação; trabalho; moradia; transporte; lazer; previdência social; proteção à maternidade e à infância; e assistência aos desamparados, pela redação da Emenda Constitucional nº. 90, de 2015.

A Ex-ministra do Supremo Tribunal Federal (STF) Ellen Gracie Northfleet salienta a indisponibilidade do direito a segurança, o que possibilita que o Poder Judiciário determine a sua efetivação pelo Estado, quando inadimplente, a saber:

O direito a segurança é prerrogativa constitucional indisponível, garantido mediante a implementação de políticas públicas, impondo ao Estado a obrigação de criar condições objetivas que possibilitem o efetivo acesso a tal serviço. É possível ao Poder Judiciário determinar a implementação pelo Estado, quando inadimplente, de políticas públicas constitucionalmente previstas, sem que haja ingerência em questão que envolve o poder discricionário do Poder Executivo. (BRASIL, 2011, p.53)

O Art. 144 da Constituição disciplina as especificidades sobre os atores da Segurança Pública no Brasil. O caput deste artigo define a Segurança Pública como “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos”.

Descreveremos a seguir o conteúdo de cada parágrafo, com o intuito de compreendermos todo o arcabouço normativo a esse respeito.

Os §§ 1º a 3º desse artigo, por exemplo, definem os órgãos de atuação no âmbito federal e suas atribuições.

No § 1º, incisos I a IV, estão as disposições acerca da polícia federal:

§ 1º. A polícia federal, instituída por lei como órgão permanente, estruturado em carreira, destina-se a:

I - Apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei;

II - Prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência;

III - Exercer as funções de polícia marítima, aérea e de fronteiras;

IV - Exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União. (BRASIL, 1988)

Na sequência, o § 2º ocupa-se da segurança pública federal no âmbito das rodovias federais “A polícia rodoviária federal, órgão permanente, estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais”.

Por sua vez, o § 3º abrange a segurança pública federal no âmbito das ferrovias federais: “A polícia ferroviária federal, órgão permanente, estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das ferrovias federais”.

Já nos §§ 4º e 5º, estão elencadas as destinações dos órgãos de segurança pública no âmbito estadual, sendo estes definidos, no parágrafo sexto, como subordinados aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios. No § 7º, trata-se sobre a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública. A questão da participação dos municípios foi contemplada no artigo oitavo, facultando-lhes a constituição de guardas municipais. No nono a remuneração dos servidores policiais:

§ 4º. Às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.

§ 5º. Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.

§ 6º. As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

§ 7º. A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

§ 8º. Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

§ 9º A remuneração dos servidores policiais integrantes dos órgãos relacionados neste artigo será fixada na forma do § 4º do art. 39. (BRASIL, 1988)

Desta forma, nota-se que a segurança é matéria de bastante relevância para a legislação brasileira, encontrando reforço na doutrina e na jurisprudência nacionais. Apesar disso, Adorno (1996) apud Xavier (2003, 2004, 2005, p. 80) comenta que “a segurança pública é uma das áreas mergulhadas numa crise de credibilidade dos aparelhos policiais, na falta de eficácia destes em pacificar a sociedade, em solucionar seus conflitos nos ditames do Estado Democrático de Direito”.

Quanto ao debate sobre o papel do município no cenário da segurança, este ainda gera muitas divergências. Há uma parcela de críticos desfavoráveis à atuação das guardas municipais relacionada à proteção das pessoas. Para muitos, a atividade de segurança pública seria privativa das forças policiais.

Entre os defensores dessa ideologia com interpretação restritiva acerca do texto constitucional citamos Medeiros (2009), que assim discorre sobre a Guarda Municipal no Plano de Segurança Pública Nacional:

A Guarda Municipal (como igualmente a chamada “Força Nacional de Segurança” – Dec. nº. 5.289, de 20/11/2004) não faz parte da segurança pública propriamente dita, tanto que não é listada no aludido caput do dispositivo constitucional, mas sim referida em um parágrafo (o 8º), cujo respectivo texto é explícito e conclusivo ao limitar a ação da mesma à proteção dos bens dos municípios e de seus serviços e instalações, e, ainda assim, desde que o seja “conforme dispuser a lei”.

Moraes (2007, p. 784) chama atenção para o fato de que a Constituição Federal não reconhece a possibilidade de as guardas municipais exercerem as atividades de polícia ostensiva ou judiciária. Em sua visão:

Por fim, a Constituição Federal concedeu aos Municípios a faculdade, por meio do exercício de suas competências legislativas, de constituição de guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei, sem, contudo, reconhecer-lhes a possibilidade de exercício de polícia ostensiva ou judiciária.

Xavier (2008, p.46) posiciona-se da seguinte forma:

A partir da CF de 1988, as guardas municipais são, pela primeira vez, mencionadas como organismos de vigilância patrimonial municipal, sem integrarem o conjunto de órgãos da segurança pública das pessoas, ou seja, sem poder de polícia, mas de vigilância, do espaço municipal. Isso deve ser repensado, pois, [...] as políticas públicas no âmbito do município são mais diretas, haja vista a maior proximidade com as pessoas e com os problemas sociais.

Por outro lado, há especialistas partidários de uma perspectiva mais ampliada sobre os preceitos constitucionais. Eles compartilham do entendimento de que a expressão “dever do Estado”, prevista no caput do Art. 144, diz respeito a todos os entes federativos.

Kahn e Zanetic (2005, p.3) discorrem acerca de como se desenvolveu o panorama favorável à expansão das Guardas Municipais no Brasil:

Em nível federal, são marcos desse processo de alargamento a criação da SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública em 1995, a criação do INFOSEG, do CONASP – Conselho Nacional de Segurança Pública e a elaboração do Plano Nacional de Segurança Pública em 2000 – que trouxe consigo o estabelecimento do Fundo Nacional de Segurança Pública – com recursos anuais em torno de 300 milhões de reais para investimento em recursos humanos e materiais das polícias. Com relação ao Fundo Nacional de Segurança Pública, assinala-se que ele abriu a possibilidade para que não apenas as polícias estaduais, mas também os municípios – apenas aqueles com Guarda Municipal – requisitassem recursos do governo federal para projetos de segurança. Isto significa que o governo federal viu como legítima e procurou incentivar desde então a atuação dos governos locais; é possível até que o FNSP tenha estimulado a criação de Guardas pelo país depois de 2000.

Assim, esse quadro robusteceu a abertura para a adoção de outro ponto de vista sobre a participação municipal na segurança, a partir, segundo afirma Bengochea (2004):

As Polícias Municipais são a demonstração de que segurança pública também e fundamentalmente é questão e responsabilidade dos municípios. Eles não podem delegar ou ficarem omissos e dependentes das políticas estaduais para o provimento das necessidades das suas comunidades, tanto na cidade e como nas áreas rurais. Por serem locais, seus agentes poderão dar uma resposta de policiamento comunitário mais comprometida e de relacionamento mais direto, sem a preocupação de uma transferência para outra região, comum aos agentes estaduais.

Conforme defendem os adeptos desta linha de pensamento, o termo Estado pode ser compreendido no sentido de Nação e, neste caso, englobaria os Municípios, Estados e União. Corroborando com esse entendimento, o próprio texto constitucional, em seu Art. 1º, certifica que a República Federativa do Brasil é composta pela união indissolúvel dos Estados, Municípios e Distrito Federal.

Neste sentido, os Municípios não estariam dispensados do dever para com a segurança pública. Estes teriam a obrigação de executá-la em virtude de preceito constitucional. Silva (2004, p. 762) pondera em relação a essa problemática que “a Constituição apenas lhes reconheceu a faculdade de constituir guardas municipais destinadas à proteção de bens, serviços e instalações, conforme dispuser em lei”. Apesar disso, em outra obra, Silva (2007, p.781-782), não deixa de considerar que os municípios “não podem eximir-se de ajudar os Estados no cumprimento dessa função”.

Entre os dois polos dessa discussão está o guarda municipal que, enquanto agente público, sofre as sequelas institucionais, que tendem a refletir em sua saúde e qualidade de vida.

Como argumenta Torres (2012), “o objetivo das Guardas Municipais não é reduzir o poder da polícia. Muito menos substituir a PM pela Guarda Municipal, mas sim realizar um trabalho de forma articulada, que permita a cada órgão de segurança o melhor desenvolvimento de suas habilidades”.

Maciel (2011) esclarece que “não se trata da municipalização da segurança pública e nem da transferência da responsabilidade para os municípios. Na verdade, a ideia é expandir a participação do poder municipal no desenvolvimento e execução de programas e ações de prevenção da violência”.

Esta perspectiva aponta para a transversalidade, articulação entre as forças de segurança, incluída a guarda municipal. Entre os aspectos envolvidos com esse posicionamento estão o reconhecimento do poder de polícia e o polêmico uso do armamento.

Em entrevista concedida a Shelley de Botton, a Ex-secretária Nacional de Segurança Regina Miki comenta que:

O município é onde as coisas acontecem. A política de segurança é pensada hoje na área do estado e é executada dentro do município e, por vezes, as autoridades municipais não são nem chamadas a participar da elaboração e da implementação dessas políticas. E, quando questionada acerca se as Guardas Municipais devem ter Poder de Polícia, enfatiza: Erroneamente se diz que as guardas não têm poder de polícia. A guarda tem o poder de polícia administrativa dentro do município. E que o que se busca na realidade é o poder de policiamento. Esse tem que ser amadurecido um pouco mais dentro de um sistema. (BOTTON, 2011)

No debate sobre a legitimidade das ações das guardas municipais, além da competência e atribuições, destaca-se como ponto de maior dissensão justamente a questão do poder de polícia. É oportuno esclarecer que o **poder de polícia** se diferencia do **poder da polícia**: o primeiro diz respeito ao poder que a Administração Pública tem de limitar e disciplinar direito em razão de interesse público ou do próprio Estado; o segundo refere-se às prerrogativas que o agente público tem no exercício de suas atribuições de garantia de segurança pública.

Segundo Meirelles (2009, p.115), “Poder de Polícia é a faculdade de que dispõe a Administração Pública para condicionar e restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais, em benefício da coletividade ou do próprio Estado”. O autor defende que “onde houver interesse relevante da coletividade ou do próprio Estado haverá, correlatamente, igual poder de polícia administrativa para a proteção desses interesses. É a regra, sem exceção”.

A esse respeito, vejamos o que diz o Código Tributário Nacional (CTN) em seu Art. 78:

Art. 78. Considera-se poder de polícia atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou a abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos. (BRASIL, 1966)

Verifica-se que o artigo mencionado legitima o poder de polícia da atividade da Administração Pública Municipal e, conseqüentemente, reafirma em relação às Guardas Municipais o poder-dever de preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, com sustentáculo no “interesse público concernente à segurança, à ordem e aos costumes, assim como à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos”.

Neste sentido, a guarda municipal tem como atributo essencial a proteção de seus bens, serviços e instalações e, de uma forma complementar, garantir a segurança pública no que

diz respeito à preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas no âmbito municipal. Vale lembrar que, como dispõe o Art. 44 da Constituição, a Segurança Pública é um “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos”. Portanto, como ente federativo, o município, com base na sua autonomia e competência para legislar sobre assunto de interesse local, tem o compromisso legal de prover a segurança em seu território.

Outro ponto de discussão que envolve o papel da guarda municipal diz respeito à proteção de bens e serviços, à qual a Constituição se refere. Quanto aos bens, é consensual entre renomados doutrinadores a sua definição como coisas materiais ou imateriais, úteis aos homens e de expressão econômica, suscetível de apropriação, subdividindo-se em: bens corpóreos e incorpóreos, móveis e imóveis, fungíveis e infungíveis, consumíveis e inconsumíveis, divisíveis e indivisíveis, principais e acessórios, particulares e públicos, benfeitorias e frutos.

Sobre a personalidade jurídica dos bens, Meirelles (2009, p.428) explica: “bens públicos, em sentido amplo, são todas as coisas, corpóreas ou incorpóreas, imóveis, móveis e semoventes, créditos, direitos e ações, que pertencem, a qualquer título, às entidades estatais, autárquicas, fundacionais e paraestatais”.

Na legislação brasileira, os bens públicos são contemplados pelo Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002), Livro II, Capítulo III. No caput do Art. 98 do mesmo Código encontra-se a definição: “São públicos os bens do domínio nacional pertencentes às pessoas jurídicas de direito público interno; todos os outros são particulares, seja qual for a pessoa a que pertencerem”.

Quanto aos tipos, o artigo seguinte estabelece:

Art. 99. São bens públicos:

I - Os de uso comum do povo, tais como rios, mares, estradas, ruas e praças;

II - Os de uso especial, tais como edifícios ou terrenos destinados a serviço ou estabelecimento da administração federal, estadual, territorial ou municipal, inclusive os de suas autarquias;

III - Os dominicais, que constituem o patrimônio das pessoas jurídicas de direito público, como objeto de direito pessoal, ou real, de cada uma dessas entidades.

Parágrafo único. Não dispondo a lei em contrário, consideram-se dominicais os bens pertencentes às pessoas jurídicas de direito público a que se tenha dado estrutura de direito privado. (BRASIL, 2002)

Conforme preconiza o § 8º do Art. 144 da Constituição, “os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei”. Assim, combinando o artigo constitucional mencionado com o Art. 99 do Código Civil, apreende-se que, além dos edifícios, terrenos e patrimônios móveis, os bens

públicos de uso comum do povo, tais como: estradas, ruas e praças municipais também fazem parte do território de atuação da guarda municipal.

Há um entendimento entre alguns autores de que o Art. 23 da Constituição corrobora com a legitimação da guarda municipal como força de segurança, uma vez que determina a competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios de zelar pela observância da Constituição, das leis, das instituições democráticas e conservar o Patrimônio Público.

O consagrado doutrinador do Direito Administrativo Meirelles (2009, p.432), ao discorrer sobre a utilização dos bens públicos, considera “Estado” como sinônimo de Poder Público e imputa-lhe entre as responsabilidades o policiamento da conduta do público:

Os bens públicos ou se destinam ao uso comum do povo ou ao uso especial. Em qualquer desses casos o Estado interfere como poder administrador, disciplinando e policiando a conduta do público e dos usuários especiais, afim de assegurar a conservação dos bens e possibilitar sua normal utilização, tanto pela coletividade, quanto pelos indivíduos como, ainda, pelas repartições administrativas.

Neste contexto, consideremos ainda a definição de Meirelles (2009, p. 320) acerca do serviço público: “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado”.

O que se extrai dessa breve contextualização teórica é que, no âmbito do município, a guarda municipal, constituída como órgão de segurança pública com competência primordial para o exercício de proteção dos bens, serviços e instalações públicos municipais, tem o dever de garanti-lo por ser essencial e necessário à sobrevivência do grupo social e do próprio Estado. Significa dizer que, diante do delito circunstancial, o agente não pode se eximir de agir preventiva ou ostensivamente.

Desta forma, as ações do referido órgão de segurança na garantia da adequada prestação dos serviços executados pelo município encontram respaldo, com vistas a garantir a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e não meramente do patrimônio, haja vista tais serviços são realizados por pessoas e para pessoas.

Para Carvalho (2011), inclusive, “o maior dilema da Guarda Municipal, enquanto prestadora de serviço de Segurança Pública Municipal, na esfera municipal, não é encontrar resistência frente à legislação vigente, doutrina ou jurisprudência, mas na intransigência de alguns dirigentes que a veem como uma concorrente”.

Ainda segundo Carvalho (2011):

Vale lembrar que a Guarda Municipal não está exclusivamente voltada para a segurança pública, conforme os moldes do Regime Militar, mas sim para atuação na área de defesa social que corresponde a uma parcela significativa da prestação de serviço à comunidade de maneira extensiva, o qual abrange segurança pública, defesa civil, entre outras ações do poder público.

Fato é que o dilema vivenciado pelas Guardas Municipais no Brasil, ao qual se refere Carvalho (2011), interfere na qualidade de vida do agente inserido nesse contexto.

Assim, conforme Torres (2012), “desde a elaboração da Carta Magna, de 1988, as Guardas Municipais vêm enfrentando uma luta de vida e morte, todos os dias, para se manterem vivas, ativas, proativas e eficientes em seus serviços”.

Nos últimos anos, parece ter se ampliado a atenção dedicada à questão da segurança pública, tanto conceitual quanto administrativamente. De problema estritamente policial, também passa a ser de ordem multidisciplinar, envolvendo diversos órgãos e níveis de governo.

A partir do final dos anos de 1980, há crescente envolvimento do governo federal e das instâncias municipais em questões afetas à segurança pública, adicionado à atuação dos governos estaduais prevista na Constituição Federal de 1988. Essa preocupação parece crescer de forma associada aos altos índices de violência.

A Constituição Federal de 1988 concede autonomias político-administrativa e financeira aos municípios, além de estabelecer a descentralização de algumas competências sobre os serviços de utilidade pública (saúde, educação, cultura, assistência e desenvolvimento social) e sobre o ordenamento urbanístico. No campo da segurança pública, prevê a possibilidade de os municípios constituírem guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações.

Com a participação municipal ampliada, os governantes locais passaram a repensar sua política urbana e as instituições destinadas à preservação das condições de segurança pública. Diante dos novos desafios impostos para construir a participação municipal no sistema, demandou-se nova abordagem, considerando que estes entes efetivamente possuem um papel eficaz a desempenhar.

Observado o crescimento da importância dada pelas administrações municipais à temática, em 1990, é realizado em Pelotas-RS o I Congresso Nacional das Guardas Municipais, com a finalidade de fortalecer o intercâmbio de ideias e propor o aperfeiçoamento das normas que tratam dessas instituições. Desde então, têm sido realizados congressos anualmente.

No período em que os municípios ampliam os debates por todo o Brasil, o governo federal inicia forte participação na política nacional de segurança pública. A Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) surgiu em 1997 com a responsabilidade de formular,

induzir, pactuar e monitorar a Política Nacional de Segurança Pública, respeitando o pacto federativo. Essa política foi traduzida no Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP), lançado em 2000.

Em 14 de fevereiro de 2001, o governo federal, com a Lei nº. 10.201 (posteriormente alterada pela Lei nº. 10.746, de 2003), criou o Fundo Nacional de Segurança Pública (FNSP), com o objetivo de “apoiar projetos na área de segurança pública e de prevenção à violência, enquadrados nas diretrizes do Programa de Segurança Pública para o Brasil do governo federal” (BRASIL, 2001).

Dentre os objetivos específicos do Fundo está o apoio a projetos de qualificação e equipamento das forças de segurança pública; aos sistemas de informações, inteligência e estatísticas de segurança; à modernização técnica e científica da polícia; aos programas de polícia comunitária; e aos programas de prevenção ao delito e à violência.

Paralelamente à alteração do FNSP, em 2003, é criado, ainda, pelo governo federal, o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), que prevê a junção de esforços entre a União, estados e municípios, com o objetivo de modernizar e melhorar a qualidade do atendimento por parte dessas instituições, e desenvolver ações para reduzir o sentimento de insegurança no País. Com a criação da SENASP, do FNSP e do SUSP, o governo federal apoia a participação municipal, por meio da legitimação dos órgãos e do fortalecimento de sua atuação.

Para compreendermos o entendimento sobre a definição de Sistema de Segurança Pública, recorreremos à percepção dos autores Carvalho e Silva (2011, p. 60):

Às instituições ou órgãos estatais, incumbidos de adotar ações voltadas para garantir a segurança da sociedade, denomina-se sistema de segurança pública, tendo como eixo político estratégico a política de segurança pública, ou seja, o conjunto de ações delineadas em planos e programas e implementados como forma de garantir a segurança individual e coletiva.

Em 2009, a SENASP realizou a I Conferência Nacional de Segurança Pública, envolvendo gestores, trabalhadores da área e demais segmentos da sociedade civil para discutir o modelo vigente e construir um novo paradigma para a área. A conferência realizou grande mobilização nacional em torno da temática.

Medidas que visam à prevenção da criminalidade e da violência começam a ser desenvolvidas pelos municípios, tais como: qualificação e formação dos guardas municipais, melhoria dos equipamentos e das infraestruturas, desenvolvimento e modernização de sistemas de informações, inteligência e estatísticas, entre outros.

Presume-se que a postura do governo federal, ao condicionar seu apoio aos municípios que mantenham guarda municipal ou realizem ações de policiamento comunitário ou criem Conselhos de Segurança Pública, estimule ainda mais a participação integrada.

3.2 PERFIL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA

A gestão municipal de Fortaleza tem sinalizado a intenção de designar a GMF para desempenhar de fato o papel de operador da Segurança Pública, mas inúmeros têm sido os desafios que a instituição tem enfrentado para realizar esse serviço diretamente, pois os servidores, para participar de uma ocorrência que possa envolver crimes diversos, precisam solicitar a presença de outras instituições de segurança, trazendo, muitas vezes, sentimento de impotência e frustração.

Além disso, tal realidade tende a gerar mais custos para os entes federativos e o contribuinte, que acabam pagando duas vezes pelo serviço de segurança pública garantido pela Constituição Federal, quando a GMF, para atender a uma ocorrência, mesmo sendo de sua competência, não tem recursos ou autonomia para agir.

Até o ano de 2010, a missão organizacional da GMF estava assim estabelecida:

[...] a proteção preventiva e ostensiva dos bens, serviços e instalações do Município, a segurança de autoridades, a prestação de serviços de segurança e auxílio à população, bem como o desenvolvimento de atividades preventivas de serviços públicos e de cidadania no âmbito municipal. (ASPLAN/GMF)

Em 2010, a GMF participou de um ciclo de palestras para apresentação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA)². Seguindo as diretrizes propostas para a cidade de Fortaleza, a Guarda apresentou como missão institucional a seguinte proposta: “Colaborar com as políticas de segurança pública e garantir a execução da política de defesa civil no município de Fortaleza”.

Já em 2014, após a criação da SESEC (ocorrida em 2013), foi traçado um novo Perfil Estratégico, documento segundo o qual a missão passou a ser: “Executar políticas de segurança cidadã, promovendo a proteção do patrimônio público municipal dos seus usuários e dos agentes prestadores de serviços em Fortaleza” (ASPLAN/GMF, 2014). Neste período, os

² O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) existe para apoiar o desenvolvimento e a implantação de soluções que permitam um contínuo aperfeiçoamento dos sistemas de gestão das organizações públicas e de seus impactos junto aos cidadãos. Foi instituído pelo Decreto n.º 5.378, de 23 de fevereiro de 2005 e revogado pelo Decreto n.º 9.024, de 17 de julho de 2017. Disponível em: <www.gespublica.gov.br/>. Acesso em: 17 mar. 2018.

valores institucionais ficaram definidos: ética, compromisso, profissionalismo, respeito, transparência, presteza (ANEXO D).

A GMF encontra-se na condição de órgão executor das políticas de segurança cidadã conforme a nova estrutura organizacional e ao novo modelo de gestão da PMF e o novo rumo traçado no Planejamento Estratégico. Assim, propõe-se a operacionalizar esse planejamento pela prática de monitoramento dos projetos que viabilizarão o cumprimento da missão.

De acordo com seu organograma (ANEXO B), a estrutura da GMF é composta da Direção Geral, Direção Adjunta, Coordenadoria Especializada (COESP) e Coordenadoria de Inspeções Cidadaãs (COINSP).

A COESP é composta por sete Inspeções que realizam um trabalho operacional especializado entre os quais, destacam-se: proteção a pessoas e bens municipais através do patrulhamento ambiental, de praças, logradouros, prédios públicos e escolas; controle de distúrbios civis; trânsito; orientação e salvamento de banhistas que frequentam a orla da capital. Já a COINSP realiza um trabalho mais direcionado para a proteção de usuários e instalações públicas municipais.

Na opinião de Santos (2016):

Criação de uma Guarda Municipal é um dos poucos instrumentos mais efetivos que um prefeito pode adotar para ajudar no combate à criminalidade e na prevenção da violência em seu município. E aos prefeitos é facultativo fazer isso de duas formas: a Guarda Municipal armada ou desarmada.

É fato que “o número de cidades com guardas próprias cresceu 37% em dez anos. Muitas delas hoje atuam como polícia” (BRANCO, 2015). Isto se deve, especialmente, ao fato de o município ser o ente mais próximo do cidadão e, conseqüentemente, ter melhores condições de conhecer o cenário em que atua, além de:

Do ponto de vista geográfico e territorial, o município é o primeiro elemento de inserção do indivíduo no âmbito da República Federativa. Na prática, as políticas públicas estaduais e federais são implementadas pelos gestores municipais, que são também responsáveis pela elaboração e execução de planos e programas de cunho municipal. (CERQUEIRA, 2001, p. 14)

No caso de Fortaleza, a GMF atua em diferentes espaços da municipalidade e muitos deles com suas peculiaridades e contextos sociais específicos. Assim, esse órgão deve procurar capacitar seus servidores com uma formação voltada para o público a que se dirige. Nos hospitais municipais, por exemplo, ocorrem muitos conflitos entre familiares de pacientes

e funcionários da saúde e a mediação cabe ao guarda municipal, que deve ser justo nas suas decisões.

O efetivo total da corporação em 2015 era composto por aproximadamente 2200 guardas, dos quais 880 encontravam-se lotados nas duas Coordenadorias existentes (COESP/COINSP). A distribuição destes está representada no Gráfico 3.

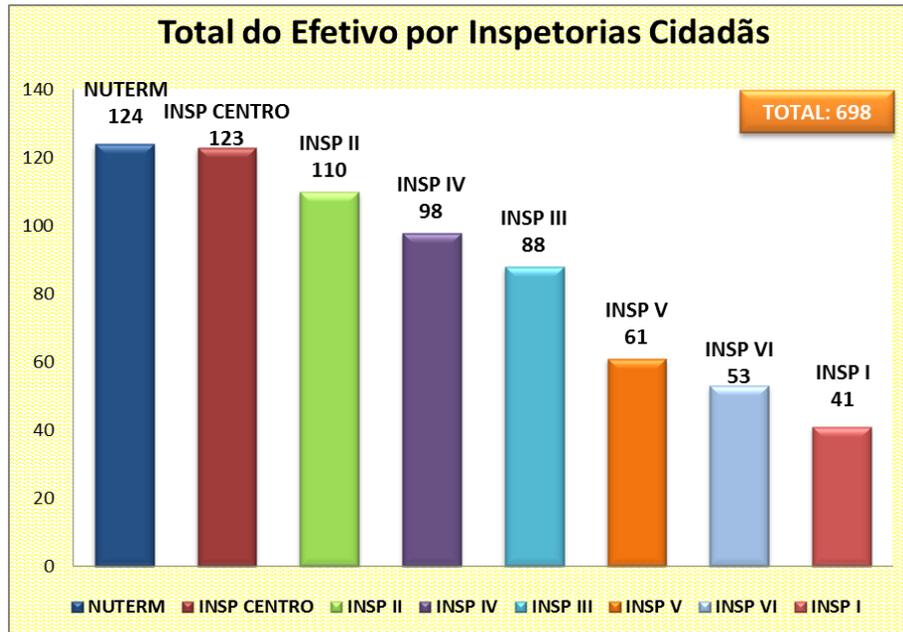
Gráfico 3 - Efetivo por Coordenadoria 2015



Fonte: CEGEP/GMF. Elaborado por COPSEC/SESEC.

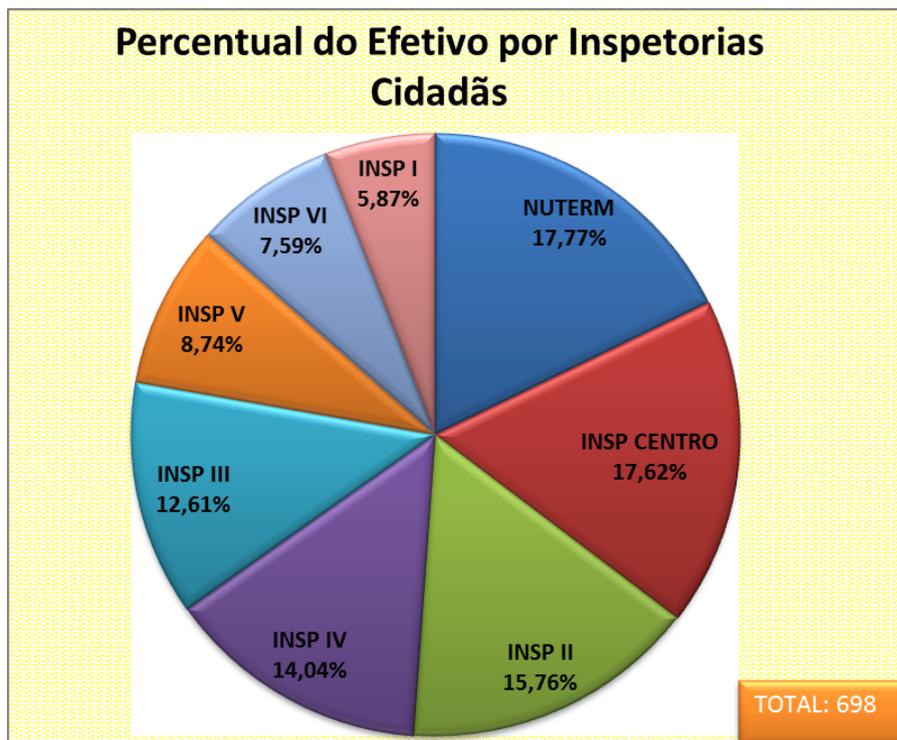
Estes dados revelam que a maior concentração de servidores se encontra nas Inspetorias Cidadãs, ou seja, em postos fixos localizados em equipamentos públicos municipais. Abaixo, nota-se que os terminais correspondem ao principal ponto de atenção, em relação ao efetivo, com 124 guardas dos 698 que compõem a COINSP, o que corresponde a 17,77% do total (GRÁFICOS 4 e 5). Isto se deve ao fato de ser um local de intenso fluxo de pessoas e grande gerador de demandas.

Gráfico 4- Efetivo por Inspetoria Cidadã 2015



Fonte: CEGEP/GMF. Elaborado por COPSEC/SESEC.

Gráfico 5 - Percentual do Efetivo por Inspetoria Cidadã 2015



Fonte: CEGEP/GMF. Elaborado por COPSEC/SESEC.

Nos terminais de transporte público de Fortaleza, a maioria das demandas de ocorrências recebidas pelos guardas municipais é de crimes de furtos, roubos, tentativas de homicídios, homicídios consumados, tráfico de drogas, latrocínio, entre várias outras infrações

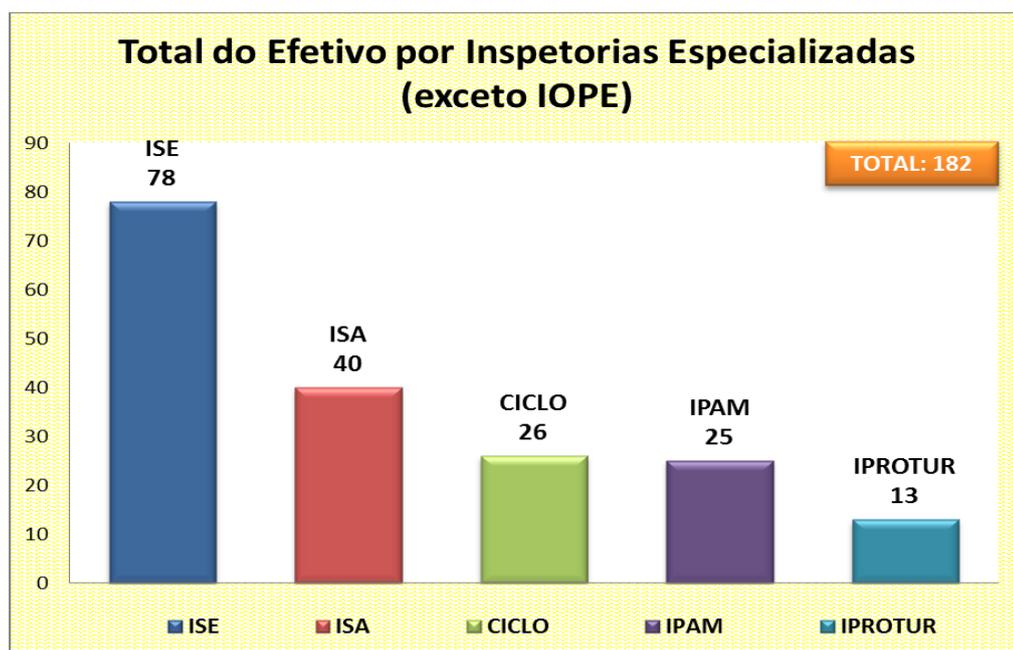
e contravenções penais. A escassez de meios e equipamentos de autoproteção torna difícil para o servidor Guarda Municipal realizar a defesa da sociedade.

Em várias dessas ocorrências que os guardas municipais presenciam, não possuem condições para realizar a prisão do infrator e agir na defesa social dos cidadãos, gerando certo grau de frustração por fazerem parte da segurança pública e não se sentirem prontos para desempenhar plenamente seu papel. Tal sensação é um indicativo de forte expressividade do clima organizacional, conceito que será tratado no capítulo seguinte.

Como relata um dos entrevistados nesta pesquisa, o qual trabalhou dois anos em terminais: “No terminal a gente se sente totalmente impotente. Chegava a população pedindo socorro depois de um assalto, sabendo que seria você a pessoa certa para ajudá-la e você dizer que o que está ao seu alcance é ligar para a polícia. É frustrante, desmoralizante” (Berílio).

Quanto à COESP, o efetivo está distribuído conforme demonstrado no Gráfico 6:

Gráfico 6 - Efetivo por Inspetoria Especializada 2015



Fonte: CEGEP/GMF. Elaborado por COPSEC/SESEC.

Esse gráfico ilustra a distribuição dos guardas por Inspetorias Especializadas, excetuando o IOPE, que possui uma dinâmica diferenciada em relação a fatores estressores, haja vista estarem expostos a operações de controle de distúrbios civis e participação em eventos de grande porte, apoio em desapropriações de ocupações irregulares e, assim como os terminais, representam um grupo de servidores potencialmente mais vulneráveis ao

adoecimento e ao sofrimento psíquico em função de sua atividade. Percentualmente, é possível a visualização gráfica das ocorrências por atendimento no ano de 2015 (GRÁFICO 7).

Neste ano, a GMF remanejou um número representativo de servidores para a Inspeção de Segurança Escolar (ISE), haja vista o esforço conjunto com a Secretaria Municipal de Educação (SME) em reduzir a incidência de violência nas escolas públicas municipais. Foram então desenvolvidas ações preventivas e ostensivas nesse sentido. Foi criado nesse contexto o Núcleo de Ações e Projetos Preventivos (NAPP), vinculado à referida Inspeção, com o objetivo de disseminar a ideia da Cultura de Paz, a partir da estratégia de teatro de fantoches com cunho educativo. Assim, 43% dos agentes operacionais nas Inspeções Especializadas compunham o ISE em 2015 (GRÁFICO 7).

Gráfico 7 - Percentual do efetivo por Inspeção Especializada 2015



Fonte: CEGEC/GMF. Elaborado por: COPSEC/SESEC.

Com todos os contratemplos, a GMF tem revelado indicativos de efetividade no atendimento das ocorrências, como se evidencia no Gráfico 8:

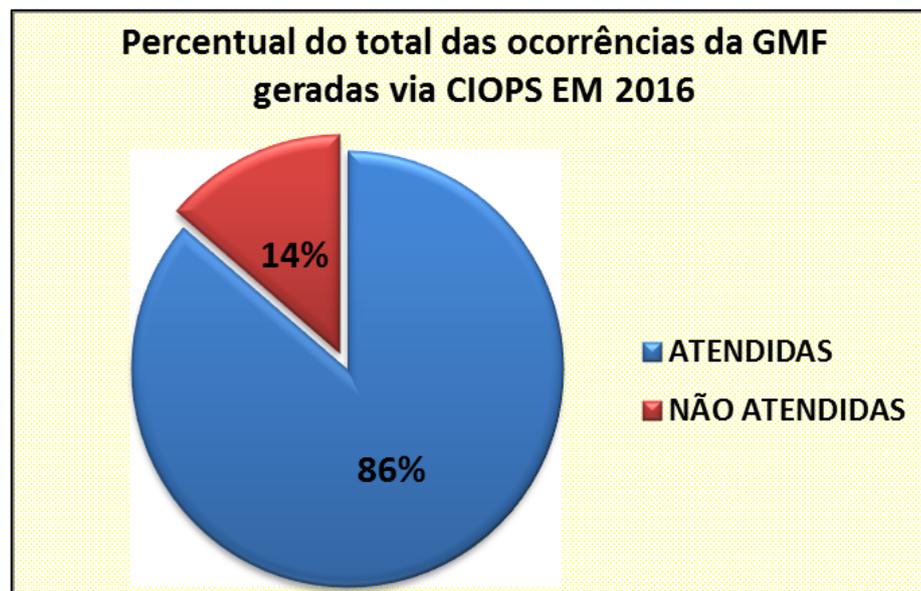
Gráfico 8 - Ocorrências 2013-2016 por atendimento



Fonte: CIOPS. Elaborado por COPSEC/SESEC.

Pelo Gráfico 9, nota-se uma taxa de 86% de casos que receberam atendimento: uma prevalência bastante significativa em relação aos 14% indicativos do número de não atendidos. Entre causas de não atendimento das ocorrências repassadas para a GMF pela Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS), consideram-se como principais: efetivo insuficiente, ausência de equipamentos necessários, falta de viatura disponível. Nestes casos, ou a ocorrência não é atendida ou atendida por outro órgão competente.

Gráfico 9 - Percentual de ocorrências 2016



Fonte: CIOPS. Elaborado por COPSEC/SESEC.

Esta realidade precisa ser estudada criteriosamente. Metas precisam ser traçadas para que essa situação possa mudar de contexto, para que, quando a população solicitar ajuda de um guarda municipal para interferir em uma determinada situação, haja o equipamento de arma de fogo.

Para exercer a profissão, homens e mulheres expõem-se, muitas vezes, a escalas e locais de serviço insalubres, horas extras trabalhadas, alterações no sono pelo serviço noturno, repetitividade das ocorrências, situações de emergência, equipamentos de proteção individual (EPIs) precários, dificuldade de inter-relacionamento, falta de reconhecimento por parte da administração pública e da sociedade, entre outros fatores estressores. Essa realidade é geradora de inúmeros casos de afastamento para tratamento médico e/ou psicológico, processos administrativos e mudanças de função, conforme verificaremos pelos dados apresentados no Capítulo 4.

De fato, tudo isto pode implicar em prejuízos para o Estado e para a coletividade, em face de perda da qualidade dos serviços prestados e dos custos decorrentes de licenças por motivo de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Desse ponto de vista, a criação e a estruturação de um setor biopsicossocial dentro da instituição representam importantes conquistas para o servidor usuário. Vale a pena voltarmos os olhos para este aspecto e conhecermos como tem se desenvolvido esse trabalho.

4 PANORAMA DE ATUAÇÃO DO NUSOCI 2012-2016

Neste capítulo, serão apresentados dados coletados junto ao Núcleo Biopsicossocial, por meio dos relatórios anuais referentes ao período estudado, na perspectiva de compreender como funcionam as ações, os métodos de atendimento e resultados alcançados ao longo do ano de 2016.

A fim de compreendermos melhor a dinâmica de trabalho no setor, recorreremos também a alguns documentos que fundamentam a atuação do NUSOCI como instrumento de atendimento ao servidor. Dessa forma, será aprofundada a reflexão acerca dos seguintes aspectos: percurso institucional do setor, sob a perspectiva histórica, desde a criação em 2008 até hoje; representação dos atendimentos em números; ações estratégicas, bem como os projetos desenvolvidos pela equipe e as parcerias empreendidas; e o estudo de caso propriamente dito, que traz as impressões sobre as entrevistas e trechos das narrativas colhidas em campo.

4.1 PERCURSO INSTITUCIONAL DO NUSOCI/GMF

O então denominado Acompanhamento Funcional foi instituído como setor na GMF no ano de 2003, a partir de proposta de implantação realizada à Direção Geral da Instituição por assistentes sociais servidoras que passaram a compor o efetivo da Instituição após a realização do concurso de 2002 e à incorporação do efetivo dos agentes de cidadania, atuais agentes de Defesa Civil.

Tal proposta visou atender demandas observadas no contexto institucional, de acordo com as funções listadas no Estatuto da Guarda Municipal, especificamente àquelas referentes ao Serviço Social, das quais destacamos a avaliação do desempenho das funções dos servidores; acompanhamento e orientação aos servidores no local de trabalho; orientação e acompanhamento à família do servidor em sua problemática psicossocial e orientação e atendimento aos servidores nas áreas de saúde individual e familiar.

Após a implantação do Setor, então vinculado à Unidade Pessoal (UNIP) atual Célula de Gestão de Pessoas (CEGEP), e composto inicialmente somente por assistentes sociais, ocorreu, diante da dinâmica do trabalho desenvolvido e das demandas apresentadas pelo quadro de servidores da Instituição, a incorporação de profissionais de outras áreas, tais como Psicologia e Fisioterapia. Dentre as principais problemáticas atendidas pelos referidos profissionais, nesse período, destacamos questões relativas ao absenteísmo, alcoolismo/dependência química, acompanhamento à gestante, esclarecimentos sobre

direitos/deveres dos servidores, questões relativas à saúde, questões familiares e encaminhamento a serviços.

No ano de 2011, diante dos desafios frente às demandas apresentadas pelos servidores e a decisão por parte da gestão da Instituição em dotar de maior efetividade o serviço prestado pelo setor, foi desencadeado um processo de reestruturação a partir do qual passaram a ser mobilizados para o desenvolvimento das atividades, servidores da Instituição de áreas distintas visando à prestação de serviços de natureza multidisciplinar e um atendimento integral aos operadores de segurança pública.

Além disso, iniciou-se um processo de diálogo com o Instituto de Previdência do Município (IPM), órgão responsável por proporcionar aos servidores do município de Fortaleza assistência à saúde e administração de benefícios previdenciários, no sentido de se estabelecer convênio para disponibilização de profissionais de outras áreas para compor a equipe do então denominado Setor de Acompanhamento Funcional (ANEXO C).

Desse processo resultou a assinatura de convênio entre a GMF e o IPM para implantação do PROAMOS/GMF, ocorrendo a disponibilização de médico do trabalho, psicólogo e, posteriormente, psiquiatra. Através do referido Programa são realizadas, dentre outras ações, o acompanhamento aos servidores afastados para tratamento de saúde, com catalogação das causas de afastamento no intuito de criar banco de dados que subsidie ações de promoção da saúde; avaliações periódicas junto ao efetivo da Instituição, de acordo com os riscos aos quais os servidores estão expostos no desempenho de suas funções; atendimento psicológico e psiquiátrico, como orientações/encaminhamento de servidores ao tratamento necessário; participação nas seleções internas, através da utilização de testes com vistas à avaliação do perfil os candidatos.

Em 2012, por meio da Portaria nº. 161, que disciplina entre outras providências a lotação de servidores da GMF com deficiência, este órgão celebrou convênio importante com o IPM para articular ações preventivas e de tratamento mais adequado ao efetivo de guardas e agentes de defesa civil. Diz o texto:

CONSIDERANDO o reconhecimento por parte do Ministério da Justiça da importância da atenção à saúde dos profissionais de segurança pública do Brasil e a instituição do Programa Nacional de Atenção à Saúde dos Servidores de Segurança Pública, através do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania - PRONASCI, em continuidade às ações de valorização dos profissionais de segurança pública. CONSIDERANDO o contexto de sobrecarga física e emocional decorrentes das condições de trabalho dos Operadores de Segurança Pública e Defesa Civil. RESOLVE:

Art. 1º - Instituir o Programa de Acompanhamento e Monitoramento Ocupacional para os servidores da Guarda Municipal e Defesa Civil com os seguintes objetivos:

I – Realizar ações voltadas para a promoção da saúde biopsicossocial dos servidores desta Instituição, através da prevenção, monitoramento e reabilitação dos agravos ocupacionais;

II – Contribuir para a assistência à saúde dos servidores desta Instituição, através dos atendimentos e encaminhamentos realizados pela equipe de profissionais do referido Programa;

III – Promover acompanhamento periódico multiprofissional aos servidores desta Instituição com foco em questões relativas ao trabalho, observando a legislação existente no que se refere à saúde do trabalhador.

O núcleo então passou a participar do PROAMOS. Um dos principais méritos dessa iniciativa foi em prol dos servidores com deficiência, que receberam maior atenção por parte da administração. Diversos recursos tornaram-se favoráveis, tais como: mecanismos de avaliação, supervisão e controle da assistência prestada. Quando solicitado, o posto de serviço no qual estiver lotado pode ser reconsiderado, sendo o agente escalado preferencialmente em trabalhos diurnos, em locais de melhor acessibilidade e próximo à sua residência.

Quanto ao perfil dos profissionais do setor, com a reforma administrativa empreendida na GMF pela Lei Complementar nº. 137/2013, a equipe multidisciplinar compunha-se como apresentado a seguir. Com esta nova configuração, o setor passa a se chamar Núcleo Biopsicossocial (NUSOCI).

Quadro 3 – Composição da equipe multidisciplinar NUSOCI/GMF 2013

Quantidade	Função	Vinculação profissional
3	Assistentes sociais	Servidoras GMF
1	Terapeuta holística	Servidora GMF
1	Técnica em enfermagem	Servidora GMF
4	Estagiárias de Serviço Social e Psicologia	Convênios com Universidades
1	Médico do trabalho	Convênio com o IPM
1	Psiquiatra	Convênio com o IPM
1	Psicólogo	Convênio com o IPM

Fonte: Relatório NUCOSI/GMF. Elaborado pela autora.

Naquele ano de reestruturação, o Núcleo passou por ajustes quanto ao funcionamento interno, e ampliou as parcerias, como exemplo, citamos as universidades, com as quais firmou convênio para a abertura de campos de estágios nas áreas de Serviço Social e

Psicologia. Tal medida promoveu a interação e a troca de conhecimentos entre profissionais, estagiários e professores orientadores de estágios, gerando novas possibilidades de integração entre as instituições envolvidas.

As reformulações realizadas pela GMF denotam a preocupação do município com a saúde de seus agentes, bem como o reconhecimento da necessidade de adequação por parte dos gestores com a Política Nacional de Saúde do Trabalhador. Assim, as ações desenvolvidas a partir do PROAMOS articulam-se com a concepção holística de saúde apresentada pela OMS, relacionada à dinâmica e conjunto de fatores que interagem, favorecendo o bem-estar do indivíduo, da família e da comunidade, sob a perspectiva biopsicossocial, bem como afinam-se também com o QUALIVIDA da SENASP.

De acordo com o relatório de atividades do NUSOCI referente ao ano de 2012, foram relacionadas as seguintes demandas:

1. Estruturação e implementação permanente do serviço, agregando as ações de “Elaboração do Planejamento de Saúde Ocupacional da GMF”, “Implantação do Projeto de Acompanhamento e Monitoramento da Saúde dos Servidores da GMF (Proamos)”, “Reuniões junto aos comandantes operacionais para resolução de questões envolvendo servidores”, “Articulação junto à Assessoria Jurídica da GMF para a elaboração/construção de Portaria Regulamentadora nº. 0160/2012 do Projeto de Acompanhamento e Monitoramento da Saúde dos Servidores da GMF (PROAMOS)”, “Encaminhamento à Assessoria Jurídica da GMF de instrumentos - guias/portarias regulamentadoras – do Projeto QUALIVIDA da SENASP / Ministério da Justiça”; “Recebimento através de doação da Receita Federal e do Instituto de Previdência do Município – IPM de materiais administrativos e médicos para implementação de projetos e reestruturação da parte administrativa do Setor” e “Capacitação da equipe técnica do Setor nos Cursos de Atenção Integral aos usuários de Crack e outras drogas”.
2. Atendimentos aos operadores, que reuniram as ações como “Realização das avaliações médicas periódicas dos servidores dos pelotões operacionais”, “Visitas aos postos operacionais realizadas pela equipe técnica”, “Atendimento aos servidores portadores de deficiência”, “Atendimento dos servidores com demanda reprimida em psicologia e psiquiatria” e “Atendimento psicológico a servidores em situação de estresse pós-traumático”.
3. Campanhas, materializadas através da “Manutenção de Banco de Sangue junto ao FUJISAN em convênio com a Instituição, através da realização de Campanhas de Doação de Sangue” e “Estabelecimento de parceria com o Centro de Saúde da Família (CSF) Anastácio Magalhães para realização de campanhas de imunização do efetivo da Instituição”.
4. Projetos, de caráter contínuo, como “Acompanhamento à Gestante (PAG)” – realizado em parceria com o Instituto de Previdência do Município e a Maternidade Escola Assis Chateaubriant, “Projeto Reorientando Percursos” – com o objetivo de identificar e atender demandas dos servidores lotados nos terminais de ônibus, “Projeto Encontros e Reencontros” – Terapia Comunitária, que tem por objetivo contribuir para a promoção da saúde mental dos servidores, “Projeto Cuidando do SER – Massoterapia / Reiki” – desenvolvido em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde com o objetivo de contribuir para a promoção da saúde e qualidade de vida dos servidores. (NUSOCI/GMF)

A dinâmica de trabalho realizada pelo setor foi então distribuída entre profissionais das áreas de Assistência Social, Terapias Complementares, Medicina, Psiquiatria, Psicologia e Enfermagem. As atribuições da equipe estavam assim definidas:

Quadro 4 - Atribuições da equipe multiprofissional NUSOCI/GMF 2013

Profissional 1: Assistente Social
Atendimentos: servidores e familiares nas demandas sociais e relativas ao trabalho apresentadas;
Projetos: elaboração e execução de programas e projetos junto à equipe interdisciplinar com vistas à promoção da saúde e qualidade dos servidores;
Acompanhamento de Servidores: servidores afastados para tratamento de saúde, contribuindo para o seu processo de retorno, através de orientações e encaminhamentos necessários;
Profissional 2: Massoterapeuta
Atendimentos individuais: realização de atendimentos individuais a servidores, com anamnese e avaliação da evolução do atendimento;
Projetos: Elaboração e execução de programas e projetos junto à equipe interdisciplinar com vistas à promoção da saúde e qualidade dos servidores;
Articulação com rede de serviços: identificação de serviços de terapias complementares e iniciativas afins com vistas ao estabelecimento de parcerias;
Profissional 3: Médico
Programas de saúde: atuação junto à equipe interdisciplinar para a elaboração e execução de planos/programas de promoção da saúde;
Atendimento médico: realização de avaliações ocupacionais periódicas, contribuindo para o diagnóstico de doenças e encaminhamento de servidores para atendimento especializado quando da necessidade;
Acompanhamento de servidores: servidores afastados para tratamento de saúde, contribuindo para o seu processo de retorno e para orientações quando nos casos de readaptação;
Avaliação de riscos ocupacionais: identificação das inadequações e fatores de risco à saúde dos servidores.

Fonte: Relatório NUSOSI/GMF 2013. Adaptado pela autora.

Uma das potenciais contribuições do Núcleo está relacionada à redução do absenteísmo na instituição, haja vista muitas vezes a incidência de faltas ao trabalho é originada pelo déficit na sensação de qualidade de vida ou adoecimento psíquico.

Martins (2005) descreve dois tipos de absenteísmo: o absenteísmo pela falta ao trabalho e o absenteísmo de "corpo presente". Descreve o primeiro como “falta pura e simples do empregado ao trabalho, sendo de fácil mensuração e custo calculado”. Quanto ao segundo tipo, o trabalhador, mesmo estando presente, não desenvolve seu melhor desempenho, levando à diminuição na sua produtividade, pela manifestação de algum problema de saúde.

A falta ao trabalho, por sua vez, segundo Martins (2005) classifica-se em:

Quadro 5 - Subclassificação do absenteísmo pela falta ao trabalho

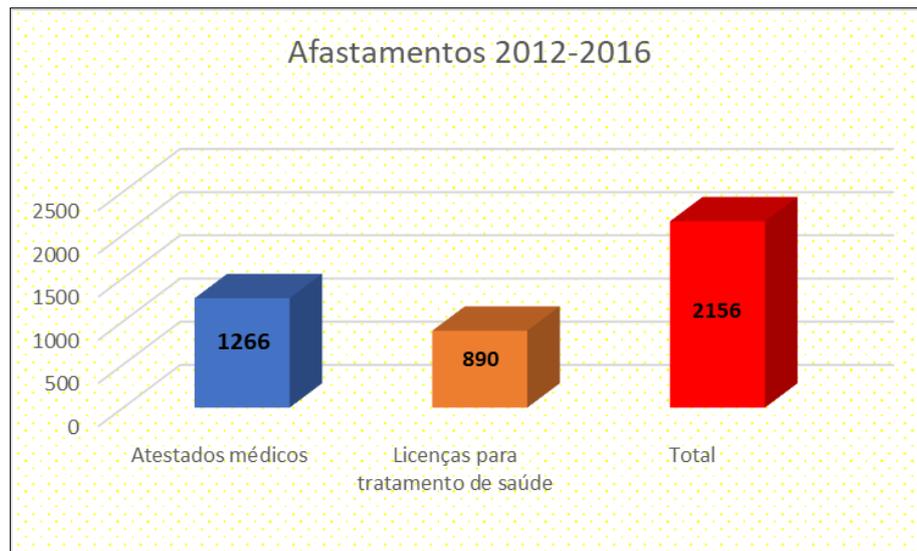
Absenteísmo voluntário: é a ausência voluntária do trabalho por razões particulares, não justificadas por doença e sem amparo legal.
Absenteísmo compulsório: é o impedimento ao trabalho mesmo que o trabalhador não deseje, por suspensão imposta pelo patrão, por prisão ou outro impedimento que não lhe permita chegar ao local do trabalho.
Absenteísmo legal: compreende aquelas faltas ao serviço amparadas por lei, como licença maternidade, nojo, gala, doação de sangue, serviço militar etc. São as chamadas faltas justificadas.
Absenteísmo por patologia profissional: Compreende as ausências por doenças profissionais (LER/DORT) ou ausências por acidente de trabalho (infortúnios profissionais).
Absenteísmo por doença: inclui todas as ausências por doença ou procedimento médico.

Fonte: Martins (2005). Adaptado pela autora.

Assim, considera-se, para fins de absenteísmo no âmbito organizacional, a contagem de horas em que o trabalhador não está desempenhando suas funções, dentro do limite de horas de sua jornada laboral, seja o afastamento originado por faltas, saídas ou atrasos, justificados ou não.

O índice de absenteísmo importa ainda para a gestão, pois, quando são muito frequentes, os afastamentos do funcionário podem indicar desmotivação, problemas interpessoais, dificuldades financeiras, ou outra questão solucionável associada ao trabalho. Em consequência, essas faltas podem representar aumento de custos para a administração, sobrecarga dos demais componentes da equipe, e redução de efetivo.

De acordo com dados da CEGEP, a instituição registrou no período estipulado para a análise em questão, ou seja, o quinquênio 2012-2016, 1266 casos de atestados médicos e 890 licenças para tratamento de saúde, como se pode visualizar graficamente a seguir.

Gráfico 10 – Total de afastamentos de servidores GMF 2012-2016

Fonte: CEGEP/GMF. Elaborado pela autora.

O gestor atento, que conta com informações a seu dispor, como ferramenta útil para monitorar o clima organizacional e, no que couber, pode realizar intervenções positivas por meio do setor biopsicossocial. No caso da GMF, o NUSOCI tem desempenhado esse papel de acompanhamento bastante próximo do guarda.

Com o tempo, o setor foi-se aperfeiçoando e intensificando suas ações. Observamos em nossa pesquisa que o serviço multiprofissional contava com quatro assistentes sociais, uma biomédica, estagiárias da área de Serviço Social e Psicologia, duas psicólogas, um psiquiatra e uma técnica em enfermagem. De acordo com o que estipula o Art. 2º da Portaria supracitada, haveria a necessidade de, além desses, profissionais nas áreas de Fisioterapia e Terapia Holística. Não apenas a equipe se ampliou, mas também os atendimentos se diversificaram.

A missão do NUSOCI/GMF continua voltada para a promoção da saúde física e mental, bem como da qualidade de vida e valorização profissional. Para tanto, dentre as principais intervenções realizadas, estão: o acompanhamento de servidores em casos de vulnerabilidade, por exemplo, licenças médicas, internações hospitalares, acidentes de trabalho, gestação/pós-parto, assédio moral, alcoolismo, drogadição, entre outros. As medidas vão desde visitas, sessões no setor com terapias naturais, encaminhamentos médicos, assistência a familiares em caso de falecimento, até parcerias com campanhas de vacinação, de incentivo ao aleitamento materno e doação de sangue.

Verifica-se a abrangência do atendimento do NUSOCI para o efetivo da GMF, com aproximadamente dois mil cento e setenta e oito atualmente (ASPLAN, 2016). É salutar para esse público ter à sua disposição um programa amplo em gestão de pessoas, bem além do

atendimento médico-ocupacional, mas que ofereça um suporte eficaz em circunstâncias nas quais haja comprometimento ou inadaptação laboral, visando ao seu restabelecimento.

Quanto à forma de abordagem do usuário, a Portaria nº. 161/2012 do município de Fortaleza prevê as seguintes possibilidades:

Art. 6º - Os profissionais de segurança pública e defesa civil serão atendidos pelo PROAMOS a partir de:

- I- Iniciativa própria;
- II - Encaminhamento de profissionais da área de saúde;
- III - Solicitação da Chefia Imediata, Corregedoria e Direção Geral;
- IV - Solicitação de familiares ou colega de equipe;
- V - Indicação da própria equipe do PROAMOS.

Tal Portaria estipula ações de prevenção e enfrentamento do estresse psíquico no trabalho, tanto de ordem individual quanto coletiva. Resta verificar se, na prática, tais objetivos vêm sendo cumpridos satisfatoriamente e em que pontos podem ser aperfeiçoados para se aproximar cada vez mais de um programa ideal para a instituição.

Art. 4º - Compete aos profissionais elencados no artigo anterior as seguintes atribuições:

- I - Promover o acompanhamento biopsicossocial individual e coletivo dos profissionais, aposentados ou não, e de seus dependentes legais;
- II - Realizar avaliações das condições estruturais, relações sociais e demais aspectos organizacionais que concorram para a saúde ocupacional dos servidores;
- III - Participar da capacitação dos profissionais de segurança pública e defesa civil envolvidos nas atividades do PROAMOS;
- IV - Realizar pesquisas, estudos e levantamentos de dados que contribuam para a análise e avaliação da realidade dos profissionais de segurança pública, bem como informá-los sobre o referido programa; V - realizar intervenções sistemáticas nos postos de serviço, a fim de minimizar o impacto de doenças em decorrência da insalubridade de postos de serviço;
- VI - Avaliar e, se for o caso, encaminhar sugestão de restrição do uso de equipamento não letal nos casos de incidentes críticos ou ocorrências de riscos;
- VIII - Promover o acompanhamento psicossocial à família e aos colegas de equipe em caso de morte ocasionada por acidente de trabalho ou suicídio;
- IX - Realizar e divulgar campanhas educativas e de conscientização quanto à importância do uso de equipamentos de proteção individual com vistas à prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais;
- X - Implantar métodos de notificação de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais;
- XI - Programar e realizar os exames periódicos dos profissionais de segurança pública e da defesa civil.

A revitalização do setor viabilizou o início de alguns processos relevantes, tais como: o acompanhamento aos servidores afastados para tratamento de saúde, com catalogação das causas de afastamento para formação de banco de dados que subsidie ações de promoção da saúde; avaliações psicossociais periódicas junto ao efetivo da Instituição, de acordo com os riscos aos quais os servidores estão expostos no desempenho de suas funções; atendimento

psicológico e psiquiátrico, com orientações/encaminhamento de servidores ao tratamento necessário; participação nas seleções internas, através de avaliações médicas e avaliação do perfil psicológico dos candidatos.

Além disso, foi dado importante passo no sentido de estruturação do quadro de servidores: com o apoio da equipe de profissionais do IPM disponibilizados através do PROAMOS, realizou-se o diagnóstico e reconhecimento do perfil profissional operacional e administrativo, que resultou na elaboração de um documento denominado Planejamento de Saúde Ocupacional da GMF, contendo marco conceitual, objetivos e estratégias.

Segundo os relatórios produzidos pelo setor, houve também a partir de 2013: avaliações médicas periódicas dos servidores do efetivo operacional; visitas regulares aos postos de serviço, com a presença de médico do trabalho, psicóloga e assistente social; elaboração de instrumental de coleta de informações quanto às condições de trabalho dos servidores e riscos ocupacionais existentes; atendimento aos servidores portadores de deficiência e em casos de readaptação, emitindo pareceres técnicos e orientando o comando operacional quanto às condições de trabalho necessárias aos servidores.

Em termos de capacitação, a equipe técnica passou por diversos cursos que oportunizaram a sua qualificação para um atendimento cada vez mais abrangente. Entre os principais cursos citamos: Curso de Atenção Integral aos Usuários de Crack e Outras Drogas, promovido pela Prefeitura Municipal; Curso de Prevenção e Tratamento no Uso de Substâncias Psicoativas, promovido pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), possibilitando a ampliação da atenção aos servidores da GMF em situação de dependência química/álcool e realização de ações preventivas.

O intermédio com a gestão quanto à resolução de demandas no âmbito da Instituição, no sentido de providenciar os devidos encaminhamentos aos serviços especializados, tem acontecido de forma permanente. Paralelamente, continua o atendimento aos servidores com demanda reprimida em psicologia e psiquiatria; apoio psicológico a servidores em situação de estresse pós-traumático (distúrbios civis/assaltos a postos/vítimas de agressões). Este processo é reforçado por reuniões junto aos comandantes operacionais para resolução de questões envolvendo servidores nos postos de serviço com vistas à resolução das problemáticas apresentadas.

Com o tempo, surgiu a necessidade de articulação junto ao Setor de Tecnologia da Informação para criação de instrumento de armazenamento de informações sobre os atendimentos do setor. Assim, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) disponibilizou alguns recursos para alimentar a grade de dados que originam os

relatórios anuais e iniciou-se a idealização de um *software* próprio, que, até a nossa visita de campo, ainda não havia sido implementado.

Quanto à estrutura física, em 2012 houve a doação por parte administrativa da Receita Federal e do IPM de materiais administrativos e médicos destinados à reestruturação. A equipe ocupava duas salas: uma administrativa e uma para os atendimentos propriamente ditos e reuniões.

O ano de 2013 registra como principais conquistas: continuidade do convênio com o IPM, possibilitando a realização do acompanhamento aos servidores afastados para tratamento de saúde; atendimento psicológico e psiquiátrico, prestando orientações e encaminhamento de servidores ao tratamento necessário; realização das avaliações médicas periódicas dos servidores dos pelotões operacionais; participação de assistentes sociais, psicólogas e estagiárias no acompanhamento da capacitação sobre Direitos Humanos dos servidores em parceria com a Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

Outra parceria interessante foi a firmada com os Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) e com o Desafio Jovem, para encaminhamento de servidores para tratamento de dependência química; parceria com o Núcleo de Educação Física da GMF, com o Projeto Trilhas da Saúde; Participação na elaboração do Projeto de Convênio com o Ministério da Justiça, por meio do SICONV, que visa à promoção da saúde para os servidores, bem como do Projeto Território de Paz; Elaboração e aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional, em parceria com o Setor de Tecnologia da Informação; Manutenção de Banco de Sangue junto ao Banco de Sangue FUJISAN, por meio de campanhas de doação de sangue.

Em 2014 procedeu-se a realização da Pesquisa de Clima Organizacional junto aos servidores da SESEC, GMF e DC em parceria com a ASPLAN, com vistas a contribuir para a elaboração do Planejamento Estratégico. Nesse mesmo ano, registra-se: participação do NUSOCI nas formações dos servidores do Pelotão de Segurança Escolar (PSE), Grupamento de Operações Especiais (GOE), atualmente chamados Inspetoria de Segurança Escolar (ISE) e Inspetoria de Operações Especiais (IOPE), respectivamente, e no Curso de Formação de Servidores Promovidos; realização de Palestra com o FUJISAN na abertura das campanhas de doação de sangue junto aos servidores da GMF, SESEC e DC; realização de visitas institucionais pela equipe técnica do Núcleo aos servidores lotados nos terminais de ônibus urbanos, junto à Diretoria Adjunta; ações do Projeto Trilhas da Saúde juntamente com o setor de Educação Física.

Outras ações do NUSOCI que convergem para o avanço institucional correspondem à apresentação do Diagnóstico dos Postos realizados com cento e sessenta e sete servidores dos

postos patrimoniais da GMF; participação da equipe técnica na formação de Mediação de Conflitos, em curso realizado pela Promotoria do Estado e ONG *Terre dês Hommes*; participação no processo de elaboração, junto à COCAP e à CEGEPE, do Plano de Capacitação Permanente dos servidores da GMF; realização de levantamento, a partir de solicitação da Diretoria da GMF, de servidores acompanhados com as demandas de alcoolismo, dependência química e transtornos psicológicos; intervenção junto ao efetivo de servidores da ISE, com vistas a realizar processo de anamnese; início da realização de pesquisa sobre a síndrome de *burnout*³.

4.2 NUSOCI EM NÚMEROS

Tendo em vista os indicadores de demandas e atendimentos, neste tópico, relacionaremos: atendimento/abordagem; número de atendimentos/número de servidores atendidos; número de atendimentos/total do efetivo de servidores na instituição; atendimentos/área profissional; projetos desenvolvidos pelo setor.

Quadro 6 - Atendimentos por tipo de abordagem 2012-2016

Atendimentos	2012	2013	2014	2015	2016	Subtotal
Contato telefônico	793	715	733	461	1384	4116
Setor	1332	1272	1093	1686	508	5891
Visita domiciliar	51	47	26	37	1164	1287
Visita hospitalar	56	67	29	16	25	193
Visita institucional	-	252	159	645	17	1073
Total	2232	2341	2040	3044	3098	12560

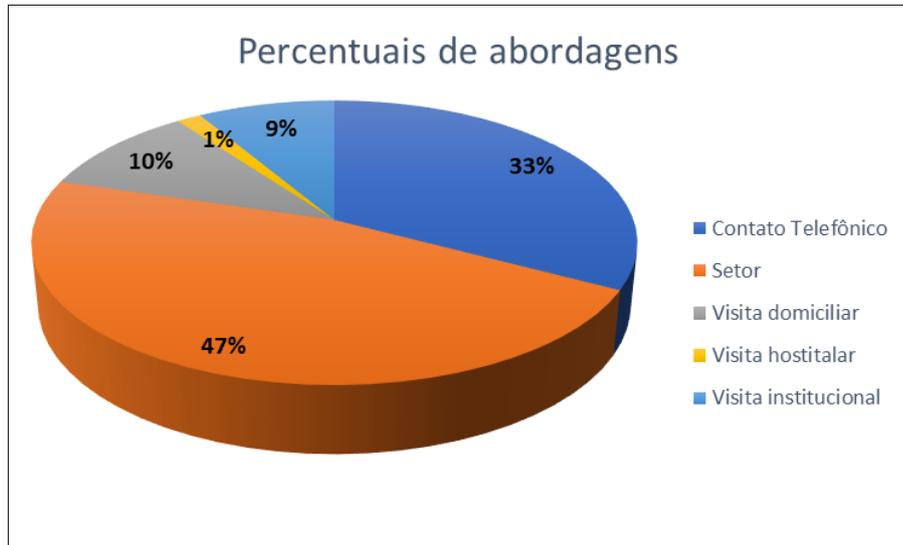
Fonte: NUSOCI/GMF. Elaborado pela autora.

Percentualmente, nota-se que a procura diretamente no próprio setor lidera expressivamente, com 47% das abordagens; seguida pelo contato telefônico, com 33%; visita

³ *Burnout* foi o termo utilizado em 1974 por Freudenberger que o descreveu como um sentimento de fracasso e exaustão causados por um excessivo desgaste de energia e de recursos. Trata-se, então, de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho e qualquer esforço lhe parece ser inútil. Trata-se de um conceito multidimensional que envolve três componentes, que podem aparecer associados, mas que são independentes: a) exaustão emocional; b) despersonalização; e c) falta de envolvimento no trabalho (MUROFUSE et al., 2005).

domiciliar; visita institucional, com 9%; e apenas 1% das abordagens acontece por visita hospitalar (GRÁFICO 11).

Gráfico 11 - Distribuição percentual por tipo de abordagem 2012-2016



Fonte: NUSOCI/GMF. Elaborado pela autora.

Interessam-nos, também, os dados colhidos do Relatório 2012-2016 fornecidos pelo NUSOCI a respeito dos atendimentos gerais, ou seja, aqueles que abarcam familiares ou outro perfil de público, comparados àqueles destinados especificamente aos servidores da instituição.

Quadro 7 - Atendimentos gerais e de servidores 2012-2016

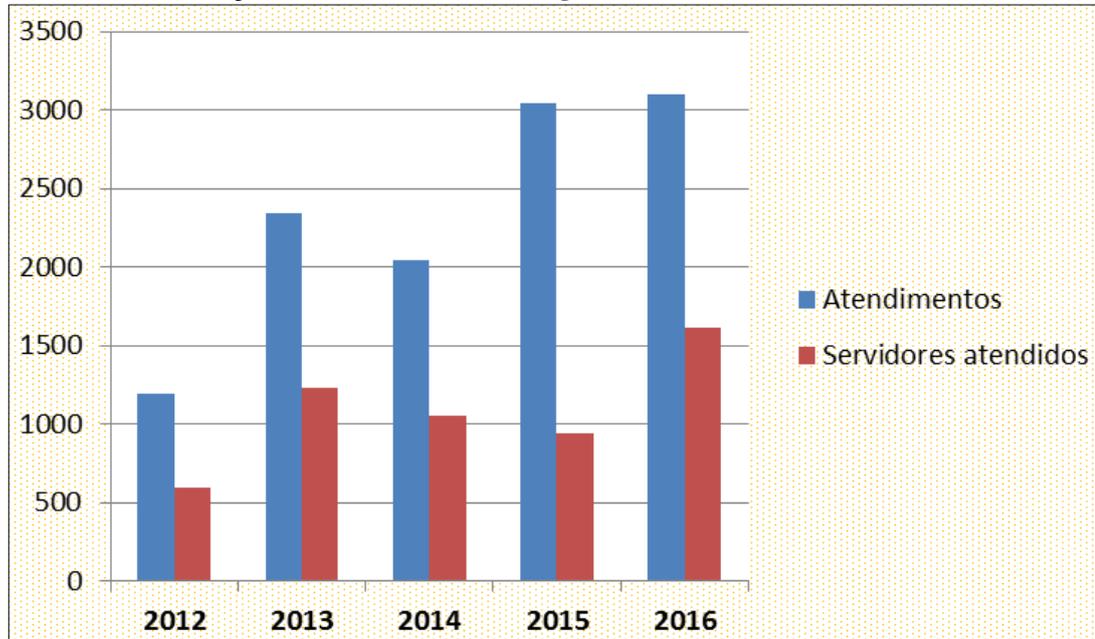
Atendimentos	2012	2013	2014	2015	2016
Gerais	1997	2341	2040	3044	3098
Servidores	597	1235	1054	942	1614

Fonte: NUSOCI/GMF. Adaptado pela autora.

Do quadro 7, apreende-se o número de servidores atendidos, historicamente, sem corresponde a uma faixa considerável dos atendimentos gerais. No Gráfico 12, apresentamos a representação comparativa ano a ano, para que, de forma sistemática, seja possível visualizarmos que não apenas os guardas são beneficiados com o serviço, mas também um contingente extrainstitucional, inclusive, no caso de algumas ações, reverbera junto à

comunidade que vai além de familiares desses servidores, como é o caso das campanhas de vacinação ou doações.

Gráfico 12 - Relação entre atendimentos gerais e servidores atendidos 2012 - 2016



Fonte: NUSOCI/GMF.

No Quadro 8 estão relacionados os atendimentos por área profissional. Note-se que, de todo o período compreendido pela pesquisa, apenas em 2014 houve a especialidade Biomedicina. A única profissional dessa área é servidora de carreira, formou-se nesse ano, iniciou a contribuição com o setor até quando teve gravidez gemelar e precisou ausentar-se nos anos subsequentes.

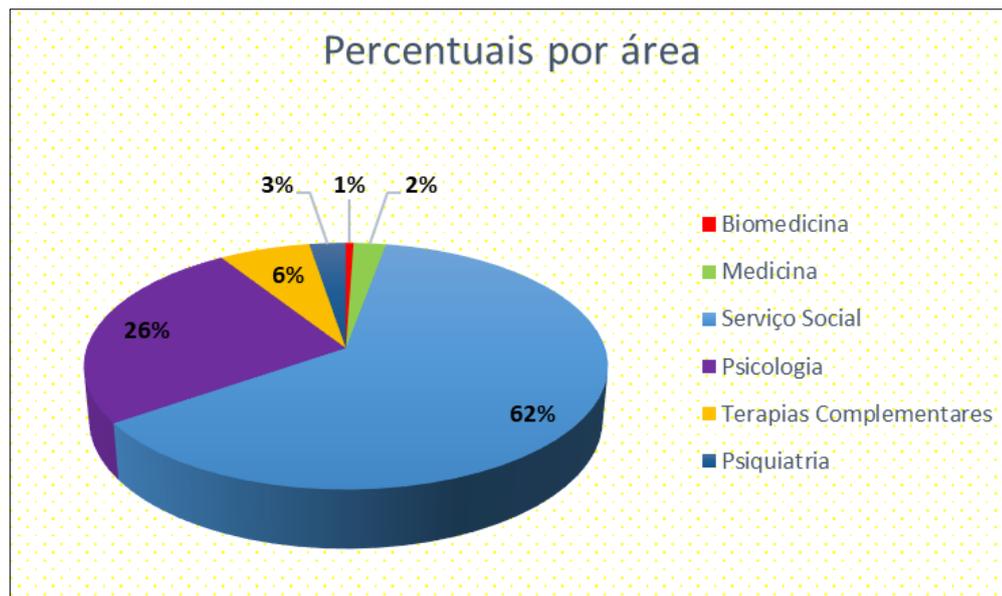
No caso de suporte clínico realizado pelo médico cedido pelo IPM, houve interrupção a partir de 2014, uma vez que o profissional foi requisitado de volta àquele Instituto, sem retomada dos atendimentos nessa área até 2016, o que, segundo a Coordenadora, representou uma grande perda para a equipe e transtorno para os usuários.

Quanto às demais especialidades, houve certa regularidade no atendimento, com uma interrupção em 2016 no caso de Psiquiatria. A maior procura foi pelo Serviço Social, indubitavelmente, uma área de grande importância, tal como as outras, para o apoio ao agente de segurança pública, e que atingiu 62% dos casos.

Quadro 8 - Atendimentos por área profissional 2012-2016

Área	2012	2103	2014	2015	2016	Subtotal
Medicina	236	57	-	-	-	293
Biomedicina	-	-	70	-	-	70
Psicologia	454	414	601	1040	763	3272
Psiquiatria	38	103	92	98	-	331
Serviço Social	1349	1698	1146	1756	2040	7989
Terapias complementares	185	69	131	150	295	830
Total	2262	2341	2040	3044	3098	12785

Fonte: NUSOCI/GMF. Elaborado pela autora.

Gráfico 13 - Distribuição percentual de atendimentos por área 2012-2016

Fonte: NUSOCI/GMF. Elaborado pela autora.

O tipo de atendimento é uma informação de bastante relevância para a compreensão sobre o perfil de demandas que competem ao NUSOCI acolher, bem como para o planejamento das intervenções preventivas e restaurativas referentes à saúde e à qualidade de vida dos servidores da GMF. Extraímos dos Relatórios institucionais os dados que compõem o Quadro 9. Tratam-se das principais tipologias registradas, de acordo com o ponto de vista da Assistente Social.

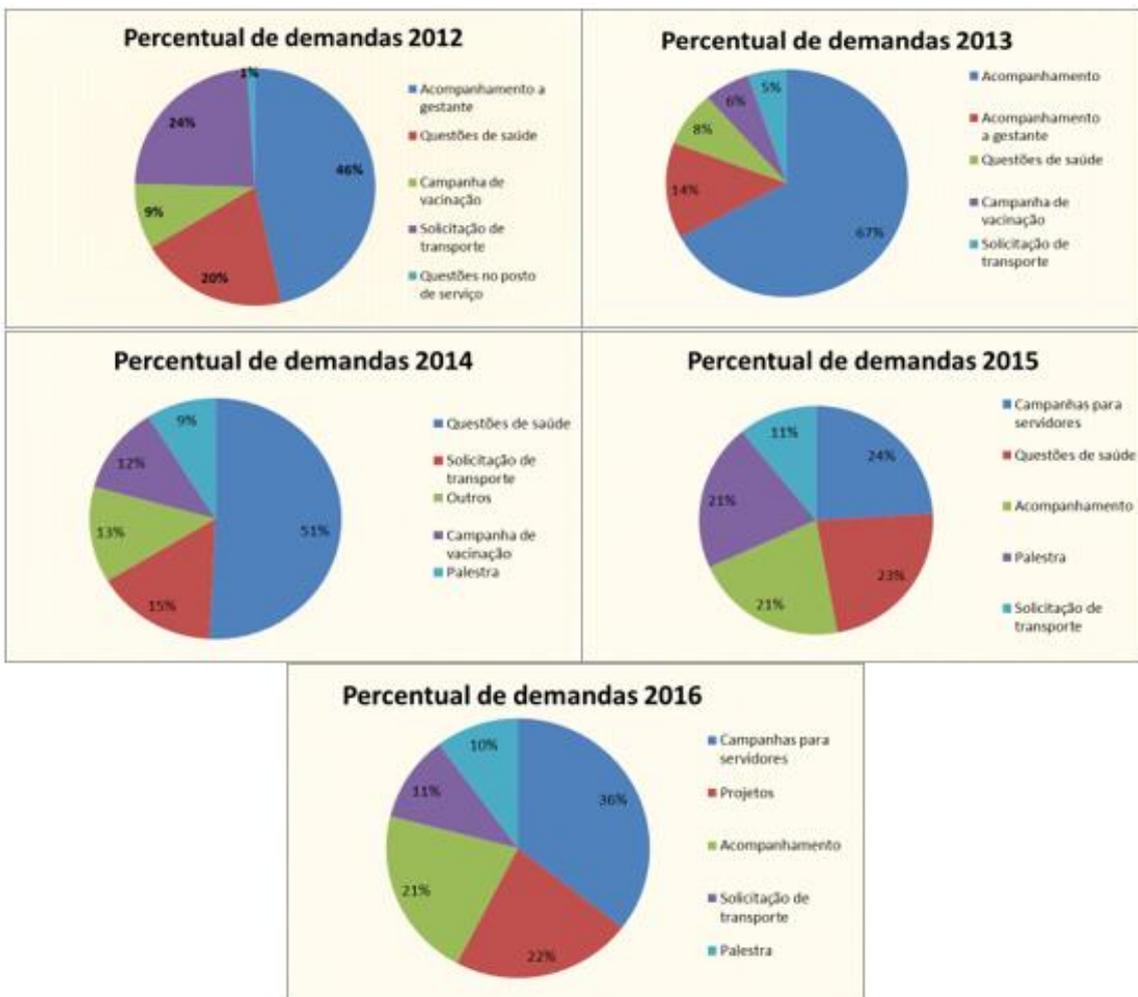
Quadro 9 - Totais de atendimentos por tipos de demandas 2012-2016

Demandas	2012	2013	2014	2015	2016
Absenteísmo	23	21	19	14	25
Acidente de trabalho	8	3	5	12	4
Acidente de trânsito	5	0	0	0	0
Acompanhamento	0	1242	0	610	499
Acompanhamento a gestante	388	251	0	66	139
Acompanhamento de afastamentos (atestados/licenças)	0	76	21	23	9
Alcoolismo	68	57	22	26	15
Assédio sexual	2	0	0	0	0
Atendimento de terapias complementares	0	0	75	0	0
Campanha de doação de sangue	178	81	75	20	131
Campanha de vacinação	75	114	145	143	51
Campanhas para servidores	0	0	0	693	832
Conflitos interpessoais	17	17	16	24	16
Dependência Química	48	32	20	28	24
Dificuldade financeira	0	0	2	0	0
Encaminhamento para outro órgão	0	6	0	30	12
Encaminhamento para outro setor	0	1	1	7	8
Esclarecimento sobre aposentadoria	0	1	9	12	11
Esclarecimentos sobre auxílio reclusão	3	0	0	0	0
Esclarecimento sobre licença maternidade	30	2	5	7	0
Esclarecimento sobre licença para acompanhamento de familiar	0	7	5	11	6
Esclarecimento sobre licença por interesse particular	0	3	0	0	0
Esclarecimento sobre licença prêmio	0	7	0	1	3
Esclarecimento sobre pensão alimentícia	0	0	0	1	1
Esclarecimento sobre pensão por morte	24	4	0	3	1
Esclarecimento sobre licença por luto	0	0	0	5	2
Esclarecimento sobre licença saúde	0	34	22	34	24
Exames ocupacionais	0	3	0	22	2
Falecimento de familiar	4	14	8	15	9
Falecimento de servidor	8	10	0	18	3
Internação de servidor	0	11	13	5	17
Palestra	34	37	110	598	240
Questões burocráticas	10	29	53	94	80
Questões de saúde	167	145	625	661	230
Questões de saúde na família	63	72	52	70	44
Questões familiares	15	31	0	39	18
Questões judiciais	6	7	0	1	6
Questões no posto de serviço	9	89	74	86	93
Readaptação	3	1	1	12	2
Reclusão	0	1	0	0	7
Solicitação de acompanhamento médico	137	0	0	2	9
Solicitação de acompanhamento médico para familiar	0	1	0	0	1

Solicitação de acompanhamento psicológico	2	37	32	80	25
Solicitação de acompanhamento psicológico para familiar	1	5	0	20	4
Solicitação de acompanhamento psiquiátrico	1	17	2	39	9
Solicitação de acompanhamento psiquiátrico para familiar	1	3	2	7	0
Solicitação de acompanhamento social	363	2	2	9	4
Solicitação de acompanhamento social para familiar	0	0	1	2	1
Solicitação de bolsa de sangue	18	15	1	1	1
Solicitação de cesta básica	0	0	0	0	0
Solicitação de transporte	196	97	192	314	253
Transtornos psicológicos	0	27	0	38	15
Violência doméstica	13	5	3	1	9
Visita institucional	37	0	0	0	0
Outros	0	91	159	224	36
Projetos	0	0	18	0	520

Fonte: NUSOCI/GMF. Adaptado pela autora.

Gráfico 14 - Distribuição percentual das principais demandas 2012-2016



Fonte: NUSOCI/GMF. Elaborado pela autora.

Percebe-se pela representação das principais ocorrências ano a ano ao longo do quinquênio (2012-2016) que há certa variabilidade quanto à recorrência dos principais tipos de demandas. Vejamos: Acompanhamento/Acompanhamento a gestante, que superavam largamente as demais ocorrências em 2012 e 2013, em 2014 não computaram nenhum registro em 2014; já 2015 e 2016 corresponderam a um número inferior ao tipo Campanhas. Quanto ao acompanhamento de gestantes, veremos adiante que em 2014 a causa foi a suspensão do atendimento pelo Projeto de Acompanhamento de Gestantes (PAG). Nos anos posteriores, a redução pode ser circunstancial ou decorrente da não padronização na alimentação dos dados, uma vez que a lista de tipologia não sofreu nenhuma alteração. Não houve, segundo a Coordenadora, um fator específico ao qual se possa atribuir a variância nos percentuais.

4.3 AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE

Nesta seção, dedicaremos atenção ao que o NUSOCI tem oferecido em termos de atividades, projetos, campanhas e outras ações desenvolvidas na instituição, com vistas à promoção da saúde e qualidade de vida dos guardas municipais.

O atendimento é espontâneo para o usuário dos serviços, além das intervenções individuais, que auxiliam no enfrentamento dos problemas mais comuns no cotidiano laboral, caberia ao setor a possibilidade de incentivo a intervenções de interface (participação na organização do trabalho, autonomia e melhoria de trabalho em equipe) e intervenções organizacionais (identificação de fontes de estresse e incremento das condições de segurança, treinamento e desenvolvimento).

O NUSOCI/GMF segue a tendência moderna no que concerne às ações de Gestão de Pessoas e recomendada pela SENASP (BRASIL, 2008). Pode ser utilizada como uma ferramenta muito enriquecedora para a instituição e seus servidores, caso seja aplicado adequadamente. A seguir, descreveremos os principais projetos que vêm sendo desenvolvidos.

Projeto Cuidando do SER oferece serviço de massoterapia, reflexologia, SPA dos pés, Reiki e terapias complementares com o objetivo de contribuir para a promoção da saúde e qualidade de vida dos servidores. Para a execução desse Projeto, foram firmadas algumas parcerias, por exemplo, o “Cirandas da Vida”, vinculado da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para disponibilização de equipes de massoterapia.

Com isso, viabilizou-se a integração entre o NUSOCI e outros setores, no sentido de disponibilizar esse tipo de massoterapia em algumas outras ações institucionais, entre elas: atividades do aniversário da GMF, totalizando 54 atendimentos a servidores; atuação junto ao

Projeto Reorientando Percursos, promovendo atendimento de 72 servidores da Inspetoria Cidadã IV e do Pelotão de Guarda Comunitária, respectivamente; atuação junto ao Projeto Encontros e Reencontros, na aplicação de técnicas de respiração e relaxamento junto ao público atendido; atuação junto ao PAG, através de aplicação de técnicas de respiração, relaxamento e massoterapia, totalizando dezesseis atendimentos durante Encontro Multiprofissional do PAG. No ano de 2012, o projeto totalizou 185 atendimentos. Além disso, estabeleceu parceria com a Escola Profissionalizante Juarez Távora para convênio de estágio e com o Instituto dos Cegos para a realização de semana de atendimentos de reflexologia.

Foram realizadas duas ações no ano de 2013, nos meses de março e junho, tendo sido atendidas sessenta pessoas: entre servidores, comissionados, estagiários e terceirizados. O próprio Núcleo dispõe em seu quadro funcional de uma técnica com formação em massoterapia que realiza atendimentos aos servidores.

Em dezembro de 2014, entre os dias 01 a 05, foi realizada na GMF a Semana da Reflexologia (FIGURA 1), com o serviço de massagem nos pés, em parceria com o Instituto dos Cegos, durante a qual foram realizados setenta e cinco atendimentos para servidores.

Figura 1 - Semana da Reflexologia 2014



Fonte: ASCOM/SESEC.

O **Projeto Reorientando Percursos** teve início em 2011, com o objetivo de identificar as principais demandas dos servidores lotados nos terminais de ônibus, por meio de

visitas da equipe técnica e aplicação de questionários dirigidos, medida que foi posteriormente estendida a outros pelotões e setores da GMF. Em 2013, deu-se continuidade ao Projeto através das visitas aos postos que compunham a COINSP, chamada àquela época COIC. Foram realizadas quarenta e sete visitas diurnas às guarnições das sete inspetorias cidadãs para apresentação da iniciativa, verificação das condições de trabalho dos servidores e identificação e encaminhamentos de demandas, totalizando cento e sessenta e sete servidores atendidos.

Nos anos anteriores, foram contemplados os efetivos da Inspeção dos Terminais (ITERM), Inspeção de Salvamento Aquático (ISA) e Inspeções Cidadãs (I a VII), conforme demonstrado na Figura 2. Em 2016, o programa contemplou o efetivo da Inspeção de Proteção Ambiental (IPAM) e Inspeção de Ciclopatrulhamento (ICICLO). Nesse ano, foram realizadas visitas aos servidores em seus locais de trabalho, com a divulgação das ações desenvolvidas pelo NUSOCI, assim como atendimento das demandas identificadas pela equipe técnica e encaminhadas aos comandantes.

Figura 2 - Visitas ao ISA e ao ITERM. Reorientando percursos 2015



Fonte: ASCOM/SESEC.

A profissional de Psicologia do Núcleo responsabilizou-se em 2015 pela realização periódica de **palestras sobre Saúde e Qualidade de Vida** junto aos efetivos das Inspeções da GMF. Tais palestras visam promover a acolhida dos novos servidores e o acompanhamento da adaptação aos postos de serviço, contribuindo para o fortalecimento das relações interpessoais

necessárias ao desenvolvimento do trabalho em equipe. Além disso, a iniciativa buscou aproximar os novos servidores também do Núcleo Biopsicossocial com a apresentação das ações desenvolvidas. Foi realizado, para tanto, um ciclo de sete palestras, totalizando trezentos e dez servidores participantes.

As **Campanhas de doação de sangue e plaquetas** (FIGURA 3) também fazem parte da rotina do setor, como forma de prestar apoio aos servidores que apresentam necessidades relativas a bolsas de sangue. Atualmente, são realizadas campanhas de doação nos centros de hemoterapia de Fortaleza (HEMOCE e FUJISAN). Quando solicitado, o Núcleo articula mobilização junto aos diversos setores da SESEC, GMF e Defesa Civil, assim como divulga junto aos servidores as referidas campanhas, a fim de captar doadores para o atendimento das demandas.

No que se refere às **Campanhas de Vacinação**, o NUSOCI, em parceria com o Centro de Saúde da Família (CSF) Anastácio Magalhães, realiza ações de imunização. Em 2015, por exemplo, houve disponibilização de doses Antitetânica, Hepatite, Influenza H₁N₁, e Tríplice Viral, totalizando 153 servidores imunizados. Em algumas ocasiões, por exemplo, as corridas e passeios ciclísticos promovidos pela instituição, também são organizadas **campanhas de arrecadação de alimento** para doação.

Figura 3 - Campanha de doação de sangue 2014



Fonte: ASCOM/SESEC.

O **Café com Segurança e Saúde** é uma ação desenvolvida junto aos comandantes operacionais na perspectiva de atender as suas demandas específicas de saúde. Direciona-se a atenção aos ocupantes dos cargos de liderança por acreditar que suas atribuições geram uma carga diferenciada de estresse. Em 2014, foram realizadas reuniões mensais (outubro e novembro) abordando temáticas específicas relativas às questões de trabalho, contribuindo para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida no trabalho. Além disso, a iniciativa se propõe a sensibilizar quanto à importância da atenção às demandas de saúde dos servidores e as multiplicar estratégias necessárias para tanto.

Figura 4 - Café com Segurança e Saúde 2016



Fonte: ASCOM/SESEC.

Com o **Projeto Encontros e Reencontros** foi oferecida terapia comunitária, com atenção voltada para a saúde mental dos servidores e, a partir da escuta ativa, defende a valorização da vivência dos participantes na resolução das problemáticas apresentadas. Dentre as ações realizadas, destacam-se: parceria com a Igreja São Raimundo para a disponibilização do espaço para os encontros, com abertura para a comunidade; divulgação do projeto junto aos gestores/coordenadores dos aparelhos sociais da Secretaria Regional responsável pela área em que se localizava a GMF (SR III) e inclusão na rede serviços de assistência mental desta Secretaria; sensibilização junto aos setores da GMF quanto aos objetivos do projeto e a importância à adesão dos servidores; formação de duas profissionais da equipe do Setor em Terapia Comunitária; atendimento aos servidores com demanda reprimida de atendimento psicológico e encaminhamento aos serviços especializados.

O **Outubro Rosa**⁴ e o **Novembro Azul**⁵ são ações alusivas ao mês de conscientização sobre o câncer de mama e o câncer de próstata. Tratam-se de movimentos tradicionalmente realizados ao redor do mundo, aos quais a GMF aderiu nos últimos anos, apresentando como principal organizador o NUSOCI (Figuras 5 e 6).

Figura 5 - Outubro Rosa/Momento lúdico



Fonte: ASCOM/SESEC.

⁴ Este movimento originou-se nos Estados Unidos, onde vários Estados promoviam ações isoladas referentes ao câncer de mama no mês de outubro, posteriormente, o Congresso Americano estabeleceu que outubro fosse o mês nacional de prevenção do câncer de mama. No Brasil, a primeira manifestação de que se tem registro sobre o Outubro Rosa foi iluminação em rosa do monumento Mausoléu do Soldado Constitucionalista (Obelisco do Ibirapuera, SP), no dia 02 de outubro de 2002, por ocasião da comemoração dos 70 Anos do Encerramento da Revolução. Disponível em: <<http://outubrorosa.org.br/historia/>>. Acesso em: 20 br. 2017.

⁵ O Novembro Azul é realizado por diversas entidades no mês de novembro de cada ano. É direcionado à sociedade em geral e, em especial, aos homens, para conscientização a respeito de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata. O movimento surgiu na Austrália, em 2003, aproveitando as comemorações do Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata, realizado em 17 de novembro. No Brasil, o Novembro Azul foi criado pelo Instituto Lado a Lado pela Vida em 2008, com o objetivo de quebrar o preconceito masculino de ir ao médico e, quando necessário, fazer o exame de toque, e obteve ampla divulgação. Disponível em: <<http://www.ladoaladodelavida.org.br/campanha/novembro-azul/campanha>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

Figura 6 - Corrida Azul Marinho 2016 em alusão ao Novembro Azul



Fonte: ASCOM/SESEC.

O **Projeto de Acompanhamento à Gestante (PAG)** foi criado com o objetivo de promover saúde às servidoras gestantes e às esposas gestantes de colaboradores, a partir da realização de ações socioeducativas com profissionais de diversas áreas, abordando temas como cuidados no pós-parto, posturas e respirações para o momento do parto, depressão pós-parto e orientações fonoaudiológicas. No ano de 2013, por exemplo, esse projeto realizou onze palestras e vinte acompanhamentos às gestantes. Além disso, foram estabelecidas parcerias com o IPM no que se refere à disponibilização dos profissionais para a realização das palestras, com a Maternidade Escola Assis Chateaubriant (MEAC); com o Banco de Leite do Hospital Cura D'ars para visita às instalações hospitalares; e com a UNIFOR, onde aconteceram palestras temáticas.

Em 2014 houve uma interrupção no processo de atendimento do PAG. Como estabelecido no Planejamento Interno de 2015, ocorreu a retomada das palestras sobre temas relativos à gravidez e à saúde da gestante e do bebê, para além dos contatos telefônicos, visitas às gestantes nos postos de serviço e atendimento individual no setor quando identificadas as demandas. No ano de 2016, foram realizadas roda de musicoterapia e visita à maternidade conveniada ao IPM (FIGURAS 7 e 8).

Figura 7 - Palestra PAG 2015



Fonte: NUSOCI/2015.

Figura 8 - Musicoterapia PAG 2016



Fonte: NUSOCI/2016.

O **Projeto Trilhas da Saúde** (Figura 9) foi idealizado em 2013 pela junção de esforços do NUSOCI e o Núcleo de Educação Física da GMF, que faz parte da Coordenadoria

de Capacitação Permanente (COCAP). Seu objetivo principal consistia em desenvolver atividades que trabalhassem corpo e mente de maneira integrada, proporcionando aos servidores momentos de reflexão, lazer, socialização. Além de reduzir a inatividade física, agir sobre a saúde mental e o humor dos praticantes, auxiliando-os a lidar com o estresse debilitante do trabalho, a trilha propunha-se a elevar os níveis de motivação, melhorar o rendimento intelectual e a concentração no desempenho das atividades rotineiras.

Geralmente, as trilhas ocorriam na região serrana próxima à capital cearense, em cidades como Baturité, Guaramiranga e Pacatuba, com regularidade variável entre dois e quatro meses, com grupos de aproximadamente vinte servidores. Em 2016 o Projeto foi encerrado por dificuldades logísticas.

Figura 9 - Trilha na Serra de Pacatuba-CE 2016



Fonte: Acervo pessoal da autora.

4.4 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Neste capítulo pretende-se qualificar alguns agentes que nos concederam entrevista, a fim de apresentar as principais características percebidas no processo de interação, do ponto de vista profissional e, também, alguns traços pessoais pertinentes ao nosso estudo, isto é, que possam vir a serem considerados fatores de comprometimento da qualidade de vida ou da saúde do indivíduo entrevistado.

A pesquisa de campo, inicialmente, transcorreu ao longo de duas visitas ao NUSOCI, localizado na Sede da GMF, Rua Delmiro de Farias, nº. 1900, bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza-CE. Foi dada ciência ao Diretor Geral, Inspetor Rômulo Reis, mediante ofício da parte do orientador da pesquisa, devidamente protocolado na instituição.

Os contatos presenciais foram antecedidos de contato telefônico com a Coordenadora do setor, Gardênia Lima Silva, Inspetora de carreira, que agendou prontamente o encontro com a pesquisadora. Foi-lhe entregue uma cópia do ofício, juntamente com o Termo de consentimento, bem como o roteiro de entrevista (Apêndices A e B). Após uma conversa esclarecedora sobre o histórico do Núcleo, foi permitido o acesso aos Relatórios de 2012 a 2016, foco temporal de nossa pesquisa. A equipe inteira se disponibilizou para auxiliar no esclarecimento de questões e, inclusive, intermediaram o contato com os entrevistados.

Buscou-se, na seleção dos dez servidores para a entrevista, contemplar as diversas realidades institucionais, inquirindo tanto aqueles que trabalham no serviço operacional quanto no administrativo. Ademais, distribuíram-se entre os anos que compõem o período abordado, evitando concentrar-se em determinado ano, Inspetoria ou motivação do atendimento. Além disso, incluíram-se guardas masculinos e femininos de diferentes idades. Os encontros com os interlocutores ocorreram em variados locais: posto de serviço, residência, sede da GMF e sindicato da categoria.

Entre os dez entrevistados, aplicou-se o pré-teste ou teste piloto (MARCONI; LAKATOS, 2003) com quatro deles, conforme metodologia prevista. Logo, verificou-se que os critérios a que se propõe o teste foram atendidos (validade, fidedignidade e operatividade), ou seja, a aplicabilidade das questões elaboradas estava concernente com os dados que se pretendia coletar; o vocabulário e grau de formalidade na interação com os entrevistados não pareceu influenciar nos relatos; os dados coletados com as entrevistas guardam coerência com aqueles constantes nos Relatórios disponibilizados pelo Núcleo.

Elegeram-se dez pseudônimos inspirados em elementos químicos, a fim de garantir a confidencialidade das identidades dos agentes. Acredita-se que tal medida contribuiu para a disponibilidade em fornecer as informações de maneira mais fidedigna, por não se sentirem inibidos, pelo contrário, estavam diante da oportunidade de conversar sobre os fatos, protegidos pelo anonimato.

Quanto aos sujeitos cujas entrevistas foram utilizadas no teste, aqui trataremos sobre as respostas dos quatro inquiridos, doravante denominados **Hidrogênio, Hélio, Lítio e Berílio**. A seguir, iremos nos debruçar brevemente sobre alguns aspectos que se destacaram no conjunto das conversas.

4.4.1 Caracterização dos entrevistados

O **Hidrogênio** tem 38 anos de idade, é casado e pai de um filho de 9 anos. Trabalha há 14 anos na GMF. Ingressou na instituição como guarda e foi promovido ao cargo de subinspetor em 2013. Ao longo desse período trabalhou no extinto pelotão ROPE (Ronda Operacional Preventiva Escolar), que deu origem à atual ISE (Inspetoria de Segurança Escolar).

Nosso interlocutor relata que, no ano de 2012, encontrava-se bastante fragilizado emocionalmente por ocasião do falecimento de seu pai. Tendo ouvido falar por meio de colegas sobre o então chamado Acompanhamento Funcional da GMF, procurou o setor e foi atendido prontamente.

Segundo sua narrativa, a equipe demonstrou-se muito sensível ao seu problema e o ouviu de maneira bastante humanizada. A psicóloga o encaminhou para sessões de terapia e, com certa frequência, recebia ligações da profissional para saber como se sentia.

A **Hélio**, 40 anos, subinspetora, conta 14 anos de carreira na GMF e trabalhou em funções administrativas internas na sede da Guarda e também em alguns postos operacionais. Casada, seu esposo também trabalha como guarda. O casal tem uma filha de 7 anos. Sua filha nasceu com problemas cardíacos e precisou de tratamento por 5 anos, quando foi submetida a um procedimento de cateterismo. Desde o nascimento da filha, a servidora recebeu total apoio dos profissionais do Acompanhamento Funcional, que lhe orientaram sobre licença médica e, no retorno às atividades, auxiliaram-na para a lotação em um posto de serviço adequado à sua rotina como mãe nessas condições.

Além dessa, teve outras duas gravidezes interrompidas e em uma delas mais uma vez procurou espontaneamente o atual NUSOCI. Segundo informa, foi muito bem acolhida e recebeu mais uma vez todo suporte psicológico para superar a perda e conseguir retornar ao trabalho após o período de licença.

A **Lítio** tem 37 anos de idade e há 14 é servidora da GMF. É casada e mãe de um menino de 7 anos. Sua gestação foi bastante conturbada, segundo ela, pois se sentia fragilizada por ter que conciliar o trabalho, com a graduação no curso de Direito e os cuidados com a mãe idosa e com doença neurológica.

Foi procurada pela assistente social do Acompanhamento Funcional para frequentar os encontros de gestantes. Participou das sessões dos 3 aos 9 meses da gestação, com periodicidade semanal, com momentos de visita à maternidade e palestras sobre cuidados com recém-nascido. Assim, a servidora pode preparar-se para o parto e pós-parto, aprendendo com as colegas e com os profissionais de saúde, compartilhando angústias e dividindo experiências.

Em 2013, apresentou quadro clínico de dores crônicas e severas pelo corpo. Recebeu, por intermédio do NUSOCI, o diagnóstico de fibromialgia⁶ associado a um quadro depressivo. Recebeu todo o suporte necessário para o tratamento, durante as licenças médicas, inclusive, no processo de readaptação funcional pelo qual passou.

Sobre o **Berílio** destacamos a expressiva atuação nos chamados “pelotões”, isto é, Inspetorias especializadas, voltadas geralmente para o trabalho mais ostensivo realizado pela corporação. Entre as diversas lotações a que foi submetido, nosso entrevistado relata a experiência nos terminais (ITERM) e no Pelotão de Guarda Comunitária (PGC), posteriormente extinto. Em 2016, segundo relata, “quando trabalhava no terminal da Messejana, ocorreu um problema com um usuário e foi desacatado, realizei o procedimento na delegacia e tive que responder por porte ilegal de arma de fogo. Ora, como eu iria fazer meu serviço, se não tivesse armado? Aí, nessas horas, nem espere contar com o Sindicato [...]”. Conta que buscou apoio jurídico a partir do encaminhamento do NUSOCI a um serviço de orientação jurídica para proceder sua defesa.

A **Boro** ingressou em 2008 na GMF. Casada, mãe de um menino de cinco anos, a servidora relata: “Particpei do Grupo de Atendimento à Gestante, no qual eram ministradas palestras bem interessantes e esclarecedoras acerca da temática gestacional e desenvolvimento infantil”.

Carbono é casado, pai de dois filhos. Trabalhou predominantemente no serviço operacional, apesar de se identificar mais com o serviço administrativo, o que, segundo ele, sempre foi um motivo de descontentamento com a instituição, pois “via fulano e beltrano trabalhando lá dentro numa escala que dava pra estudar e eu nunca tive essa chance. Acho injusto isso. Do mesmo jeito, acontece o contrário: gente que tá lá e quer estar na rua [...]”.

O caso da **Nitrogênio** foi, segundo ela, “um milagre”. Justifica a afirmação pelo fato de ter sido diagnosticada em 2016 com aplasia medular⁷ e diz que ficou “entre a vida e a morte”. Acrescenta: “tudo aconteceu muito rápido entre o impacto da notícia e o internamento. Não deu tempo me preparar. Estava um dia no meu posto de serviço e desmaiei. O NUSOCI

⁶ Fibromialgia: De acordo com a Classificação Internacional de Doenças (CID-10) inscreve-se sob o código M79.7. A Associação Portuguesa de Doentes com Fibromialgia (APDF) descreve: “A fibromialgia é uma síndrome crônica caracterizada por queixas dolorosas neuromusculares difusas e pela presença de pontos dolorosos em regiões anatomicamente determinadas. Outras manifestações que acompanham também as dores são a fadiga, as perturbações do sono e os distúrbios emocionais”. Disponível em: <http://www.apdf.com.pt/o_que_e.php>. Acesso em: 17 mar. 2018.

⁷ Sob o Código CID D60-D64, “Anemia aplástica, aplasia medular ou anemia ablástica (do grego, a+plasis, sem formação) é uma rara doença hematológica caracterizada pela produção insuficiente de células sanguíneas na medula óssea”. Caracteriza-se pela escassa produção de plaquetas pelo organismo. Disponível em: <cid.ninsaude.com/capitulo/iii/d60-d64/>. Acesso em: 17 mar. 2018.

foi muito importante para resolver a parte burocrática, mas o que realmente fez a diferença foi a campanha levantada pelas meninas da equipe nas redes sociais para doação de plaquetas. Todos se mobilizaram: colegas, familiares, conhecidos ou não. Passei seis meses internada e recebi todo o apoio necessário no retorno ao trabalho. Serei sempre admiradora [...]”.

Oxigênio demonstrou, inicialmente, certa resistência em nos receber e responder às questões no momento da entrevista. Foi preciso flexibilizar bastante o diálogo e permiti-lo algumas digressões e interrupções constantes para que fumasse. O interlocutor, nesse caso, é alcoolista e, segundo relata, desde a morte da esposa perdera “o gosto pela vida”. Em vários momentos de seu discurso, culpabiliza a atividade como guarda municipal pela morte da companheira. Alega que, devido a escalas de serviço injustas não pode cuidar dela em fase terminal de câncer, que veio a falecer em 2008. Hoje vive um pouco “mais conformado”. Em 2013 foi procurado pelas “meninas do acompanhamento funcional” em sua residência pelas faltas constantes ao trabalho sem justificativa. Lá a equipe tomou conhecimento da proporção que os problemas na vida daquele senhor haviam tomado. Sem condições econômicas de se alimentar, se medicar, por conta do gasto com bebida. Recebeu por um período de seis meses uma cesta básica mensalmente e foi encaminhado para tratamento médico e psicológico. Na ocasião da entrevista, continuava convivendo com o vício, inclusive reconheceu que ingeria bebida alcoólica para trabalhar. Encontrava-se lotado na Sede da GMF, prestando serviço interno. Diz que “não bota fé em nada não”.

A **Flúor** foi casada com um guarda por duas décadas, relacionamento do qual teve cinco filhos. Tudo corria bem com a rotina de casa, quando seu marido veio a falecer em 2016, em uma tentativa de assalto em que levou um tiro. O guarda estava fardado a caminho do serviço. Ela foi procurada prontamente pela equipe do NUSOCI, que intermediou as medidas necessárias para velório e sepultamento do servidor.

A **Neônio** teve uma trajetória acadêmica bem-sucedida, ingressou cedo no serviço público, porém teve uma carreira abreviada por uma intercorrência: esquizofrenia. Sua mudança de comportamento ao longo dos anos foi notória e a mesma reconhece que “deu uma alterada”. Ela por algum tempo não quis procurar ajuda, mas os colegas acionaram o NUSOCI e, pelo acompanhamento prestado em seu caso, após um longo processo de afastamentos, readaptação funcional, culminou em aposentadoria.

Após essa breve descrição sobre os relatos dos entrevistados, apresentamos o Quadro sinótico a seguir, com informações elementares acerca dos dez entrevistados, para que possamos ter uma visão geral sobre os sujeitos de nossa pesquisa.

Quadro 10 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Sexo	Idade	Estado Civil	Cargo	Ingresso	Escolaridade	Demanda	Abordagem	Ano de atendimento
Hidrogênio	M	38	Casado	SI	2003	Médio	Psicologia	Setor	2013
Hélio	F	40	Casada	SI	2003	Médio	Psicologia	Setor	2014
Lítio	F	37	Casada	SI	2003	Superior	Psiquiatria	Profissional	2015
Berílio	M	33	Casado	Gd	2008	Superior	Orientação jurídica	Telefone	2016
Boro	F	34	Casada	Gd	2008	Superior	Gestante	Setor	2012
Carbono	M	36	Casado	Gd	2003	Médio	Outros	Setor	2012
Nitrogênio	F	41	Divorciada	SI	2004	Superior	Campanha	Visita hospitalar	2016
Oxigênio	M	60	Viúvo	Insp	1988	Médio	Alcoolismo	Visita domiciliar	2013
Flúor	F	47	Viúva	Família	N/A*	Fundamental	Serviço Social	Visita domiciliar	2016
Neônio	F	35	Solteira	SI	2003	Mestrado	Aposentadoria	Colega	2016

Fonte: Entrevistas de campo. Elaborado pela autora. (* N/A- não se aplica)

Na próxima seção, nos determos nas considerações sobre o que relataram os entrevistados a respeito da autopercepção que têm quanto à função que desempenham, sobre a construção de sua identidade enquanto guardas municipais. No caso da **Flúor** não se aplica a questão e a ela não fora indagado nada nesse sentido, posto que ela não poderia relatar sobre os sentimentos de seu esposo sobre a atividade exercida por ele, uma vez que é um posicionamento subjetivo e pessoal.

4.4.2 O trabalho como guarda municipal

Percebe-se nas falas dos entrevistados, de forma geral, que enveredaram pela carreira de guarda municipal sem a pretensão inicial de atuar na segurança pública. O principal motivo apontado para o ingresso na instituição foi a busca pela estabilidade de vínculo empregatício que o serviço público oferece, o que no contexto econômico nacional representa certa segurança financeira.

Encontramos paralelo com o que descreve Perkins-Reed (1990, p. 17): “É quase como um casamento arranjado, não? A família, os amigos, os professores e os conselheiros recomendam que façamos a escolha ‘sensata’, que pensemos nas recompensas futuras em detrimento da satisfação no presente”. Simbolicamente, essa analogia atende a representação da relação de algumas pessoas com o trabalho.

Para muitos, apesar da vasta diversidade de opções que o mercado de trabalho oferece na modernidade, esse atrativo da tão afamada “estabilidade” continua sendo a porta de entrada no serviço público e, com o passar dos anos, quando o servidor se depara com a constatação de não se sentir vocacionado para a função que precisa desempenhar, torna-se um problema de difícil solução. Disto decorre, muitas vezes, o sentimento de frustração e quadros de depressão, síndrome de *burnout*, ansiedade, entre outros tipos de adoecimento.

Há que se salientar que o grau de satisfação do funcionário em relação ao seu emprego perpassa alguns caminhos que são bastante dinâmicos e imbricados. Como sugere Moretti (2003, p. 9):

A satisfação é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados veem seu trabalho. Há uma diferença importante entre estes sentimentos associados ao cargo e dois outros elementos das atitudes dos empregados. Satisfação do trabalho é um sentimento de relativo prazer ou dor que difere de raciocínios objetivos e de intenções comportamentais. Em conjunto, estes três componentes do conceito de atitude ajudam os administradores a compreenderem as relações dos empregados em relação ao tipo de trabalho que executam e a preverem o efeito destas reações sobre o comportamento futuro. A satisfação no trabalho pode ser

encarada como uma atitude global ou então ser aplicada a determinadas partes do cargo ocupado pelo funcionário.

Buscamos abranger tais aspectos para nos aproximarmos da compreensão sobre a satisfatoriedade dos entrevistados quanto à sua qualidade de vida ligada à profissão. Perguntados, então, sobre o que os motivou a fazer parte da GMF, nossos dez sujeitos (**Hidrogênio, Hélio, Lítio, Berílio, Boro, Carbono, Nitrogênio, Oxigênio, Flúor e Neônio**) apontaram como razão principal a segurança financeira. No entanto, o fato de ser um guarda municipal atualmente parece repercutir de forma diferente para cada um. Na visão do **Hidrogênio**, por exemplo, esse trabalho lhe possibilitou uma mudança de vida: ascensão social; construção de uma família da qual ele é o principal provedor; estímulo à dedicação aos estudos acadêmicos. No seu caso, é possível afirmar que ele reage positivamente, apesar da motivação que o levou até seu trabalho.

Contrastando com esse posicionamento, por exemplo, diante da mesma pergunta, a **Lítio** responde que ser guarda municipal para ela, que cursou Direito e foi aprovada no exame da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) lhe desperta um sentimento de derrota, por não estar exercendo a atividade laboral com a qual realmente se identifica – a advocacia. A entrevistada chega a dizer que é “uma vergonha estudar tanto e acabar sendo guarda”. Para ela, a função é demérita e falta de reconhecimento de seu potencial intelectual.

Quando propusemos a pergunta: Que aspectos de seu trabalho atual você aprecia? A **Lítio** é taxativa: “nada, nem o salário”. E complementa: “na GMF fui perseguida, humilhada, mal aproveitada e estou perdendo o meu tempo”. Deduz-se dessa autoexposição que sua experiência como guarda está inteiramente associada a fatores negativos para ela e, possivelmente, sua qualidade de vida não é satisfatória em tais condições.

O ponto que nos interessa aqui é que, independente das causas que os levaram a buscar ajuda e das diferentes formas como percebem o trabalho, em ambos os casos, **Hidrogênio** e **Lítio**, o atendimento no NUSOCI lhes foi favorável.

Ser operador de segurança em um país com altos índices de insegurança como o Brasil, somando-se ao uso do uniforme, que para muitos é um estigma negativo, cobranças de resultados imediatos, falta de reconhecimento pela administração, não identificação com suas atribuições, ausência de perspectivas de crescimento e alta rotatividade: tudo isto é apontado entre fatores que podem levar a um desgaste tão grande do servidor, a ponto de resultar em seu afastamento temporário ou definitivo do trabalho.

A **Boro** avalia: “desempenho um bom trabalho e busco sempre aprimorá-lo. Quanto ao reconhecimento das minhas atividades laborais, considero que poderia ser melhor

reconhecida”. Sente-se, segundo ela, constantemente frustrada e impelida a estudar para outro concurso e deixar a carreira de guarda. Em outro momento de seu discurso chega a narrar que a GMF tolhe seu potencial.

O **Carbono** destaca que, no posto de serviço, uma das repartições públicas municipais em que já trabalhou, os demais servidores não o viam como “uma pessoa”. De acordo com ele, “era o guardinha”. Questionado se considerava tal termo pejorativo, respondeu que se sentia muito depreciado, humilhado e desrespeitado em sua condição profissional.

A fala do **Carbono** nos remete ao conceito de estigma, discutido por Erving Goffman. Diz o sociólogo e antropólogo:

Sugeriu-se que o indivíduo estigmatizado se define como não-diferente de qualquer outro ser humano, embora ao mesmo tempo ele e as pessoas próximas o definam como alguém marginalizado. Dada essa autocontradição básica do indivíduo estigmatizado, é compreensível que ele se esforce para descobrir uma doutrina que forneça um sentido consistente à sua situação. (GOFFMAN, 2004, p. 94)

A **Nitrogênio** relata identificar-se com a profissão e diz que não consegue apontar um ponto que interfira negativamente em sua saúde. Ao contrário, associa a um ambiente de amizade e de incentivo pessoal.

Há, conforme explica Goffman, um esforço por parte da pessoa estigmatizada em manipular a situação de desconforto, o seu efeito “encobridor” sobre sua identidade. Este é um processo indubitavelmente de um desgaste psíquico considerável, o que pode vir a desencadear um adoecimento devido à exposição crônica e sem a atenção devida.

O **Oxigênio** atribui ao ponto de maior insatisfação a questão da remuneração. Segundo conta: “passei a vida inteira aqui dentro, perdi minha mulher, perdi minha vida, e por quê? Por uns trocados de salário [...] não dá nem pra comer [...]”.

Moitinho (2011, p. 2) ressalta: “Fala-se muito em motivação como um dos fatores preponderantes para consecução de objetivos e resultados organizacionais. A motivação dependerá do significado que cada qual atribui a uma determinada atividade”.

Conforme já foi exposto, não coube a pergunta à **Flúor**. A **Neônio** não quis responder sobre esse assunto.

Em síntese, surgiram a partir do estudo de campo, o levantamento de fatores estressores diversos pelos entrevistados, tais como: uso da farda, invisibilidade social, estigma, remuneração, armamento, escala, disciplina/hierarquia, identidade organizacional, vulnerabilidade à violência.

No próximo tópico, serão apontados os resultados das entrevistas quanto à visão sobre o setor pesquisado. A partir das narrativas, foi possível extrair duas informações de maior relevância para a pesquisa: Satisfatoriedade e Vantagens/desvantagens do atendimento.

4.4.3 Visão sobre o NUSOCI

Em sua maioria, os entrevistados aprovam o NUSOCI, já que sete dos dez responderam estar satisfeitos com o atendimento recebido, o que corresponde 70% das respostas sobre a satisfação com o serviço prestado pelo setor (GRÁFICO 15).

Gráfico 15 - Percentual de satisfação dos entrevistados



Fonte: Entrevistas de campo. Elaborado pela autora.

Sobre o atendimento no NUSOCI, o **Berílio** revela:

“Não acredito na confidencialidade do que dito no atendimento do núcleo. Uma vez, quando trabalhava no terminal, eu tava me sentindo perseguido porque era constantemente chamado na Corregedoria porque era considerado no pelotão como ‘ponderador’ porque questionava justamente que não me sentia devidamente equipado para trabalhar naquele lugar, que tava desprotegido e as palavras que eu disse para a equipe [do NUSOCI] vazaram entre os colegas.”

A respeito da infraestrutura, a **Boro** condidera que: “as instalações não são ideais para a realização dos atendimentos e muitas vezes não existe espaço físico para a realização de terapias em grupo”. Acrescenta que “a atividade de acompanhamento aos servidores que estão

realizando terapias ou atividades afins deveriam ocorrer mais vezes na semana, observando a necessidade de cada um”. E sugere que o setor poderia “realizar um levantamento acerca das necessidades atuais a serem trabalhadas com os servidores”.

As principais vantagens e desvantagens apontadas pelos entrevistados acerca do atendimento que receberam no NUSOCI estão elencadas no quadro a seguir.

Quadro 11 - Vantagens e desvantagens apontadas pelos entrevistados

Vantagens	Desvantagens
Apoio psicológico	Vulnerabilidade de sigilo
Pronto atendimento ao servidor	Infraestrutura inadequada
Equipe multiprofissional	Carência de profissionais
Encaminhamento das demandas	Descontinuidade dos projetos
Campanhas de doação	Falta <i>Feedback</i>

Fonte: Entrevistas de campo. Elaborado pela autora.

Essas informações constantes no Quadro 11, se bem aproveitadas, acredita-se que podem ser valiosas para a integração do setor com os servidores, bem como para seu o aprimoramento técnico, apontando para o constructo de um serviço de excelência.

5 CONCLUSÃO

Contemporaneamente, o sistema político predominante no Brasil demonstra que primordialmente as organizações públicas, representantes do Estado, têm se adequado ao contexto no sentido de atender as demandas sociais. A segurança desponta como uma necessidade premente para garantir o direito à cidadania, sob a perspectiva do princípio da dignidade humana.

Nesse processo o município tem desempenhado importante papel para a construção de uma Segurança Cidadã, por meio das Guardas Municipais. Em Fortaleza, a GMF empreendeu importante passo com o convênio firmado com o IPM, resultando na integração junto ao PROAMOS.

Reconhecendo a importância do serviço prestado pelo NUSOCI aos servidores da GMF, pode-se afirmar que este setor faz parte do patrimônio institucional e apresenta alto potencial para a construção de políticas públicas efetivas direcionadas a esses agentes de segurança.

O resultado da pesquisa demonstrado pela opinião dos entrevistados revela boa aceitação por parte dos usuários e a adesão aos projetos é positiva. Logo, o quadro é favorável para a implementação de políticas cada vez mais consistentes quanto ao enfoque biopsicossocial.

A competitividade da sociedade moderna colocou-nos de frente com a busca pela qualidade. Estamos diante de uma mudança de paradigma, percorrendo um caminho no sentido de um novo modelo de gestão, com atenções voltadas para a saúde e qualidade de vida do servidor.

Pode-se motivar o trabalhador, criando um ambiente de participação, de integração com superiores, entre colegas de trabalho, partindo sempre da compreensão das necessidades comuns. Ressalta-se a preponderância de um gestor consciente e bem preparado para capitanear essa caminhada.

Sendo o trabalho um componente vital para o ser humano, de uma forma geral, segue-se na tendência de prezar pelas condições adequadas de realizá-lo, direcionando esforços para a consolidação da perspectiva biopsicossocial nas organizações.

A satisfatoriedade de 70% de nossa amostra indica que o NUSOCI é um projeto válido, bem aceito e responsável por importantes benefícios, contribuindo sobremaneira para o bem-estar do público atendido.

Consideramos bem-sucedido nosso propósito de responder a indagação inicial: De que forma o Núcleo Biopsicossocial da Guarda Municipal de Fortaleza vem contribuindo com o processo de promoção de saúde e qualidade de vida de seus servidores? Como resposta, acreditamos que a contribuição é bastante positiva e tem grande potencial para frutificar ainda mais.

Também consideramos cumpridos os objetivos específicos a que se propôs a pesquisa: investigar a possibilidade de influência do NUSOCI sobre o estado motivacional dos servidores da GMF; analisar as contribuições do NUSOCI no processo de reinserção ao exercício do trabalho dos servidores municipais de segurança; estudar a potencial relação de adoecimento psicossocial com a atividade desempenhada. Os relatos dos entrevistados traduzem-nos de maneira incisiva, sobretudo, no Capítulo 3.

Vale salientar que foi inspirador conhecer a Instituição sob o ângulo abordado e que faz parte de projetos futuros darmos prosseguimento à pesquisa em circunstâncias de Tese Doutoral.

Esperamos haver contribuído não apenas com o interesse acadêmico ou organizacional, mas com todo aquele cidadão que desejar se deter ao tema e inspirar cada vez mais estudos afins.

REFERÊNCIAS

ADORNO, S. Insegurança *versus* direitos humanos: entre a lei e a ordem. **Tempo Social Rev. Social**. São Paulo, n.11, v.2, p. 129-153, 1999.

_____. **A gestão urbana do medo e da insegurança**. (Tese de Livre Docência). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 1996. 281 p.

ALMEIDA, R. O. Et al. Por uma produção sociológica: entre a narrativa histórica e o saber racional. **Revista de Ciências Sociais**. São Paulo, n. 43, v.2, p. 158-168, jul./dez. 2012.

ALAMI, S.; DESJEUX, D.; MOUSSAOUI, I. G. **Os métodos qualitativos**. Petrópolis: Vozes, 2010.

ALVES, G. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: BOITEMPO, 2013.

ALVES, P. C.; RABELO, M.C.M. Significação e metáforas na experiência da enfermidade. In: ALVES, P.et al. **Experiência da doença e narrativa**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz. 1999.

ALVES, P. C.; RABELO, M. C. (Orgs.) **Antropologia da saúde**: traçando identidade e explorando fronteiras. RJ: Relume-Dumará, 1998.

ALVES, P. C.; MINAYO, M.C. (Orgs.). **Saúde e doença**: um olhar antropológico. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1994.

ALVES, G.; BATISTA, R. L.; MONTEIRO, A. **Trabalho e sociabilidade**: perspectivas do capitalismo global. Bauru, SP: Canal 6, 2012.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: BOITEMPO, 2009a.

_____. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: BOITEMPO, 2009b.

ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: BOITEMPO, 2013a.

ANTUNES, R. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: CORTEZ, 2006.

BALESTRERI, R. B. **Direitos Humanos**: coisa de polícia. Passo Fundo, RS: CAPEC; Paster, 1998.

BATITUCCI, E. C. Sistema de Justiça Criminal em Belo Horizonte: diagnósticos e perspectivas. **Revista Pensar BH/Política Social**. Belo Horizonte, n.21, p.17-22, nov. 2008.

BAUMAN, Z. **Vida de consumo: a transformação das pessoas em mercadoria.** Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BEATO FILHO, C.C. Políticas públicas de segurança e a questão policial. **São Paulo Perspec.** São Paulo, n.13, v. 4, out./dez.1999.

BECKER, H.S. **Falando da Sociedade:** Ensaio sobre as diferentes maneiras de representar o social. Tradução de Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.

BERTAUX, D. **Narrativas de vida:** a pesquisa e seus métodos. Tradução Zuleide Alves Cardoso Cavalcante; Denise Maria Gurgel Lavallée. São Paulo: Paulus, 2010.

BOTTON, S. **O município é onde as coisas acontecem.** Entrevista concedida por Regina Miki em 12 jun.2009. Disponível em: <<http://www.comunidadessegura.org.br/pt-br/MATERIA-o-municipio-e-onde-as-coisas-acontecem>>. Acesso em: 02 mar. 2016.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico.** Tradução Fernando Tomaz. Algés-PT: DIFEL, 2001.

BEGNAMI, M. L.; ZORZO, A. **Clima Organizacional:** Percepções e Aplicabilidade. Araras, v. 1, n. 2, p. 38-47, 2013. Disponível em: <http://www.uniararas.br/revistacientifica/_documentos/art.5-002-2013.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2016.

BENGOCHEA, J. L. Et al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **Revista São Paulo em perspectiva.** São Paulo, n. 18, v. 1, p. 119-131, 2004.

BRANCO, L. Guardas municipais trazem bons exemplos de redução do crime. **EXAME.com**, 25 nov. 2015. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/guardas-municipais-trazem-bons-exemplos-de-reducao-do-crime/>>. Acesso em: 05 jan. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização:** ambiência. 2. ed. Brasília: MS, 2010.

_____. **Lei nº. 11.343**, de 23 de agosto de 2006. Estabelece o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Brasília: Senado Federal, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11343.htm> Acesso em: 05 jan. 2017.

_____. **Lei nº 10. 406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil Brasileiro. Brasília, DF: DOU de 11 de janeiro de 2002.

_____. Ministério da Educação e do Desporto. **Plano Nacional de Educação.** Brasília: MEC, 2001.

_____. Ministério da Saúde. **Legislação em Saúde Mental.** Brasília: MS, 2000.

_____. **Lei nº. 8.080**, de setembro de 1990. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Saúde. Brasília: Senado Federal, 1990. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/sas/ddga/ProcNorm/Lei8080.htm>. Acesso em: 05 jan. 2017.

_____. Ministério da Saúde. **Saúde Mental em Dados** 12, ano 10, n. 12. Informativo eletrônico. Brasília, DF: Senado Federal, outubro de 2015. Acesso em 17 nov. 2016.

_____. **Lei nº. 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: DOU de 23 dez. 1996.

_____. **Lei 5.172**, de 25 de outubro de 1966. Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de Direito Tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios. Brasília: Senado Federal, 1966.

CAMÕES, M.R.S (Org.). **Estudos em gestão de pessoas no serviço público**. Brasília: ENAP, 2014. 142 p. (Cadernos ENAP, 37).

CARVALHO, C. F. Por que manter a guarda municipal. In: _____. **O que você precisa saber sobre Guarda Municipal e nunca teve a quem perguntar**. 3 Ed. Curitiba: Edição do autor, 2011.

CARVALHO, V. e SILVA, M. F. Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios. **Revista Katálysis**. n.14, v. 1. Teresina: UFPI, 2011. p. 59-67. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v14n1/v14n1a07.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

CASTEL, R. **A insegurança social: o que é ser protegido?** Tradução de Lúcia M. Endlich Orth. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

CERQUEIRA, C. M. N. Remilitarização da segurança pública: A Operação Rio. In: _____. **O futuro de uma ilusão: O sonho de uma nova polícia**. Rio de Janeiro: Revan, 2001.

CHIAVENATO, I. **Como transformar RH (de centro de despesa) em um centro de lucro**. 2ª Ed. São Paulo: Makron Books. 2000.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CID-10. Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10: descrições clínicas e diretrizes diagnósticas. Coord. Organização Mundial da Saúde. Tradução Dorgival Caetano. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

CODA, R. **Clima organizacional: uma contribuição metodológica**. (Tese Livre-Docência) - FEA-USP, São Paulo, 1992.

CODO, W. Et al. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

COSTA, I.F.; BALESTRERI, R. B. (Orgs.). **Segurança Pública no Brasil: um campo de desafios**. Salvador: EdUFBA, 2010, 143 p.

DAL ROSSO, S. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: BOITEMPO, 2008.

DANTAS, M. A. **Sofrimento psíquico:** modalidades contemporâneas de representação e expressão. Curitiba: Juruá, 2009.

DEJOURS, C. **A Loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 4ª. ed. São Paulo: Cortez, CORTEZ, 1991.

_____. **Psicodinâmica do Trabalho:** contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 3ª ed. p. 21-32. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: _____. **O indivíduo na organização:** dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993.

DENZI, N. K.; LINCOLN, Y. S. e col. **O planejamento da pesquisa qualitativa:** teorias e abordagens. Tradução de Sandra Maria Regina Netz. 2ª. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DUKHEIM, E. **A Divisão do Trabalho Social**. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

ENRIQUEZ, E. O homem do século XXI: sujeito autônomo ou indivíduo descartável. **RAE-eletrônica**, v. 5, n. 1, jan./jun. 2006.

_____. **A organização em análise**. Tradução de Francisco da Rocha Filho. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

ESPÍRITO SANTO, E.M.N. **A percepção do clima organizacional na Amarsul S.A.** (Dissertação). Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Instituto Politécnico de Setúbal. Escola Superior de Ciências Empresariais. Setúbal, 2016.

FBSP. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **9º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FGV, 2015. Disponível em: <http://www.forumseguranca.org.br/storage/9_anuario_2015.retificado_.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

FERRAROTTI, F. **Sobre a ciência da incerteza:** o método biográfico na investigação em ciências sociais. Lisboa: Peçaço, 2013.

FIGARO, R. **Relações de comunicação no mundo do trabalho**. São Paulo: Annablume, 2008. 160 p.

FLECK, M.P.A. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciênc. Saúde Coletiva**, n. 5, v. 1, p. 33-38, 2000.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir:** nascimento da prisão. Tradução de Lígia M. Pondé Vassalo. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1977.

FREITAS, F. **Cultura organizacional e sua relação com a resistência à mudança: a percepção dos funcionários da TLI.** Vitória: Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, 2010.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social.** Tradução de Ivo Stormiolo. Aparecida-SP: Ideias & Letras, 2007. (Coleção Management, 4).

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade.** Tradução Raul Fiker. São Paulo: Unesp, 1991.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos.** Tradução Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face.** Tradução Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. (Coleção Sociologia).

_____. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada.** Tradução Mathias Lambert (Texto digitalizado): 2004. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/guimaraespamela/livro-completo-estigma-erving-goffman>>. Acesso em: 20 set. 2016.

GIUBERTTI, A. M. Trabalho: para que te quero? O espaço ocupado pelo trabalho na vida do indivíduo contemporâneo. **Revista Sociedade e Estado.** Brasília, n. 19, v. 1, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/se/v19n1/v19n1a20.pdf>>. Acesso em: 02 mai. 2016.

HELMAN, C. G. Aspectos culturais do estresse e do sofrimento. In: _____. **Cultura, saúde e doença.** Porto Alegre: Artmed, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010: Características Gerais da População.** Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/fortaleza/panoram>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

KAHN, T; ZANETIC, A. O papel dos municípios na Segurança Pública. **Relatório Final: Concursos Nacionais de Pesquisa Aplicada em Justiça Criminal e Segurança Pública.** Brasília: MJ, SENASP, 2005.

KAUFMANN, Jean-Claude. **A entrevista compreensiva: um guia para pesquisa de campo.** Tradução Thiago de Abreu e Lima Florêncio. Revisão técnica Bruno César Cavalcanti. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

KELLER, E; AGUIAR, M.A.F de. Análise crítica da evolução do conceito de clima organizacional. **Terra e cultura.** n. 39, São Paulo, p. 81- 115, jul./dez 2004.

LOURENÇO, E. Â. S.; NAVARRO, V. L.(Orgs). **O Averso do Trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Outras Expressões, 2013.

MACIEL, M. Gestão Segurança Pública Guardas Municipais e os Municípios. **Canal Amigos da Guarda Civil**. [Blog]. 29 de março de 2010. Disponível em: <<http://amigosdaguardacivil.blogspot.com.br/2010/03/gestao-seguranca-publica-guardas.html>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, R. J. et al. Absenteísmo por motivos odontológico e médico nos serviços público e privado. **Rev. bras. saúde ocup.** São Paulo, n. 111, v. 30, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572005000100002>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Cosac Naify, 2005.

MEDEIROS, A. A Guarda Municipal e Segurança Pública. **Revista Jus Vigilantibus**, 10 jul. 2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/13187/guarda-municipal-e-seguranca-publica>>. Acesso em: 10 out. 2016.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2009.

MENDES, A. M. (Org.) **Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba, PR: JURUÁ, 2008.

_____. Cultura organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: uma abordagem psicodinâmica. In: TAMAYO, A. Et al. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2004. p. 59-76.

_____. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, A.M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007a. p. 29-48.

_____. Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: MENDES, A. M. (org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007b. p. 49-61.

MINAYO, G.C.; COSTA, T.S.M.F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cadernos de Saúde Pública** 13, p. 21-32.

MINAYO, M. C. S. **Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC, 2010.

_____. **Saúde, trabalho e formação profissional**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1997.

_____. Abordagem antropológica para avaliação de políticas sociais. **Revista Saúde Pública**. São Paulo, n. 25, v. 3, p. 233-238, 1991.

MINAYO, M.C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & saúde coletiva** n.1, v. 5, 2000.

MOITINHO, G. C. Remuneração, benefícios e a retenção de talentos nas organizações. **Revista Digital Administração**, n.1, v.1, 2011. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/reaif/index.php/reaif/article/download/3/4>>.

MORAES, A. **Direito Constitucional**. 15ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de vida no trabalho e auto-realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, n. 1,v. 3. Blumenau, 2003. p.73-80.

MUROFUSE, N.T.; Et al. Reflexões sobre estresse e *Burnout* e a relação com a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. n.13, p. 255-261, 2005.

NASSAR, P. História e cultura organizacional. **Revista Comunicação Empresarial**, n. 36, 2000.

ORNELLAS, M.L.S. **[Entre]vista: a escuta revela**. Salvador: EDUFBA, 2011. (v.1 - Série Métodos e Técnicas de Pesquisa).

PAIM, Políticas de Saúde no Brasil. In: ROUQYAYROL, M.Z.; ALMEIDA FILHO, N. **Epidemiologia e saúde**. 6 ed. Rio de Janeiro, Medsi, 2003. p. 587-603.

PERKINS-REED, M. A. **Guia para a satisfação no trabalho: um manual da Nova Era para o sucesso pessoal e profissional**. São Paulo: Best Seller, 1990.

POLI, M. C.; ALMEIDA, L. A escuta do sujeito no contexto de recursos humanos. **Inter-Ação**, n. 38, v. 2, p. 443-456, 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/interacao/article/viewFile/20963/15064>>. Acesso em: 03 fev. 2016.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTOS, C. Guarda Municipal armada dá mais segurança aos cidadãos. **Jornal Opção**. Rio verde: Cultural, 13 ago. 2016. Disponível em: <<http://www.jornalopcao.com.br/reportagens/guarda-municipal-armada-da-mais-seguranca-aos-cidadaos-72706/>>. Acesso em: 06 fev. 2017.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental: o direito de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

SENASP. **Projeto de qualidade de vida: guia de ações**. São Paulo: MJ, 2008. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/analise-e-pesquisa/download/outras_publicacoes/pagina-3/projeto_qualidade_vida2010.pdf>. Acesso em: 03 fev.2016.

SENNETT, R. **Autoridade**. Tradução Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVA, G. L. **Saúde do trabalhador**: a experiência do setor de acompanhamento funcional da Guarda Municipal e Defesa Civil de Fortaleza. (Monografia) - Especialização em Saúde Pública do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2013.

SOARES, L. E. Novas políticas de segurança pública. **Estudos av.** São Paulo, n. 17, v. 47, jan./abr. 2003.

SOUZA, A. A.; RAMOS, P. **Relacionamento interpessoal nas organizações.** (Artigo acadêmico) - Curso de Especialização em Gestão de Empresas de Comércio e Serviços, Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Florianópolis: Uniasselvi, 2010. Disponível em:
<<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-02.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

SOUZA, B. R.; FANTINI, L. J. Z.; DALLAGNOLI, S.; MORESCO, S. **Comunicação organizacional**: a importância da comunicação nas organizações. Florianópolis: Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina, 2009. Disponível em:
<http://www.bm.edu.br/fatesc.edu.br/wpcontent/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacoes.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2016.

SROUR, R. H. **Poder, Cultura e Ética nas Organizações.** São Paulo: Editora Campus, 1998.

TORRES, L. As guardas municipais e a Segurança Pública. **Jornal A Voz da Serra.** Petrópolis: 2012. Disponível em: <<http://avozdaserra.com.br/noticias/as-guardas-municipais-e-a-seguranca-publica>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

TOSTA, T.L.D. **Antigas e novas formas de precarização do trabalho**: o avanço da flexibilização entre profissionais de alta escolaridade. 2008, 270f. Tese (Doutorado em Sociologia) – Departamento de Sociologia da Universidade de Brasília. Brasília: Unb, 2008.

WASELFISZ, J.J. **Mapa da violência 2016**: Homicídios por arma de fogo no Brasil. Brasília: Flacso Brasil, 2016.

WEBER, F. **Trabalho fora do trabalho**: uma etnografia das percepções. Tradução Roberta Ceva. Rio de Janeiro: Garamond, 2009.

XAVIER, A.R. Políticas Públicas de Segurança. **Perspectivas contemporâneas.** Campo Mourão, n. 3, v.2, p. 39-32, 2008.

_____. A Segurança pública no Estado Democrático de Direito. **Políticas Públicas e Sociedade.** Brasília: MJ, 2004.

ZALUAR, A. Teoria e prática do trabalho de campo: alguns problemas. In: CARDOSO. R. C. L. (Org.). **Aventura antropológica**: teoria e prática. 4ª. ed. São Paulo: Paz e Terra

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ PRÓ – REITORIA DE GRADUAÇÃO E PESQUISA MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E POLÍTICAS PÚBLICAS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, voluntariamente de pesquisa acadêmica. Após ser esclarecido sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine no final do documento em duas vias: uma que ficará em sua posse e outra na posse da pesquisadora.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Título: SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR: ESTUDO DE CASO SOBRE O NÚCLEO BIOPSISSOCIAL DA GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA.

Vínculo Acadêmico: Universidade Estadual do Ceará (UECE) – Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas (MPPPP).

Pesquisadora: Germana Elisa Santos Rocha.

Orientador: Prof. Dr. Horácio Frota.

Telefone para contato: (85) 987816918

Esta pesquisa constitui parte da Dissertação para conclusão do curso de Mestrado acima referido. O intuito principal da aplicação de questionário e entrevista é conhecer, do ponto de vista do servidor usuário, o serviço oferecido pelo Núcleo Biopsicossocial da Guarda Municipal de Fortaleza. Sua participação é extremamente importante para o alcance desse objetivo. Dessa forma, será aplicado questionário com perguntas abertas, nas quais você poderá responder livremente, da forma como se sentir confortável. Outro instrumento de coleta de dados corresponde a uma entrevista semi-estruturada, com questões relacionadas aos objetivos específicos. Para maior fidedignidade do seu conteúdo a entrevista será gravada em áudio e transcrita posteriormente. O arquivo em mídia digital será apagado após cessar a sua finalidade. A sua participação não oferece riscos pessoais ou profissionais, já que seus dados não serão identificados, sendo resguardado o devido sigilo. Após o término da pesquisa, será realizada devolutiva com os resultados para fomentar a reflexão sobre o tema e, ocasionalmente,

apresentar sugestões para o aperfeiçoamento do serviço. Em caso de dúvidas, a pesquisadora está à disposição para quaisquer esclarecimentos. Em qualquer momento, o interlocutor poderá reconsiderar o consentimento para a participação na pesquisa, sem qualquer consequência negativa para si.

CONSENTIMENTO DO SUJEITO

Eu, _____, Brasileiro (a),
___ anos, profissão: _____, estou sendo convidado (a) a participar de um estudo acadêmico, cujos objetivos e justificativas são relativos ao setor NUSOCI da GMF e a saúde e qualidade de vida do guarda municipal.

A minha participação no referido estudo será no sentido de responder algumas perguntas elaboradas pela pesquisadora. Recebi, por outro lado, os esclarecimentos necessários sobre a natureza e consequências decorrentes do estudo, levando-se em conta que é uma pesquisa, e os resultados positivos ou negativos somente serão obtidos após a sua realização. Estou ciente de que minha privacidade será respeitada, ou seja, meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, me identificar, será mantido em sigilo.

Também fui informado de que posso me recusar a participar do estudo, ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e de, por desejar sair da pesquisa, não sofrerei qualquer prejuízo à assistência que venho recebendo.

A pesquisadora envolvida com o referido projeto apresentou-se devidamente e com ela poderei manter contato pelo telefone informado.

É assegurada a assistência durante toda pesquisa, bem como me é garantido o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que eu queira saber antes, durante e depois da minha participação.

Tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

Fortaleza, ____ de _____ de 2017.

Participante

Pesquisadora

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
PRÓ – REITORIA DE GRADUAÇÃO E PESQUISA
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO
E POLÍTICAS PÚBLICAS****ROTEIRO DE ENTREVISTA**

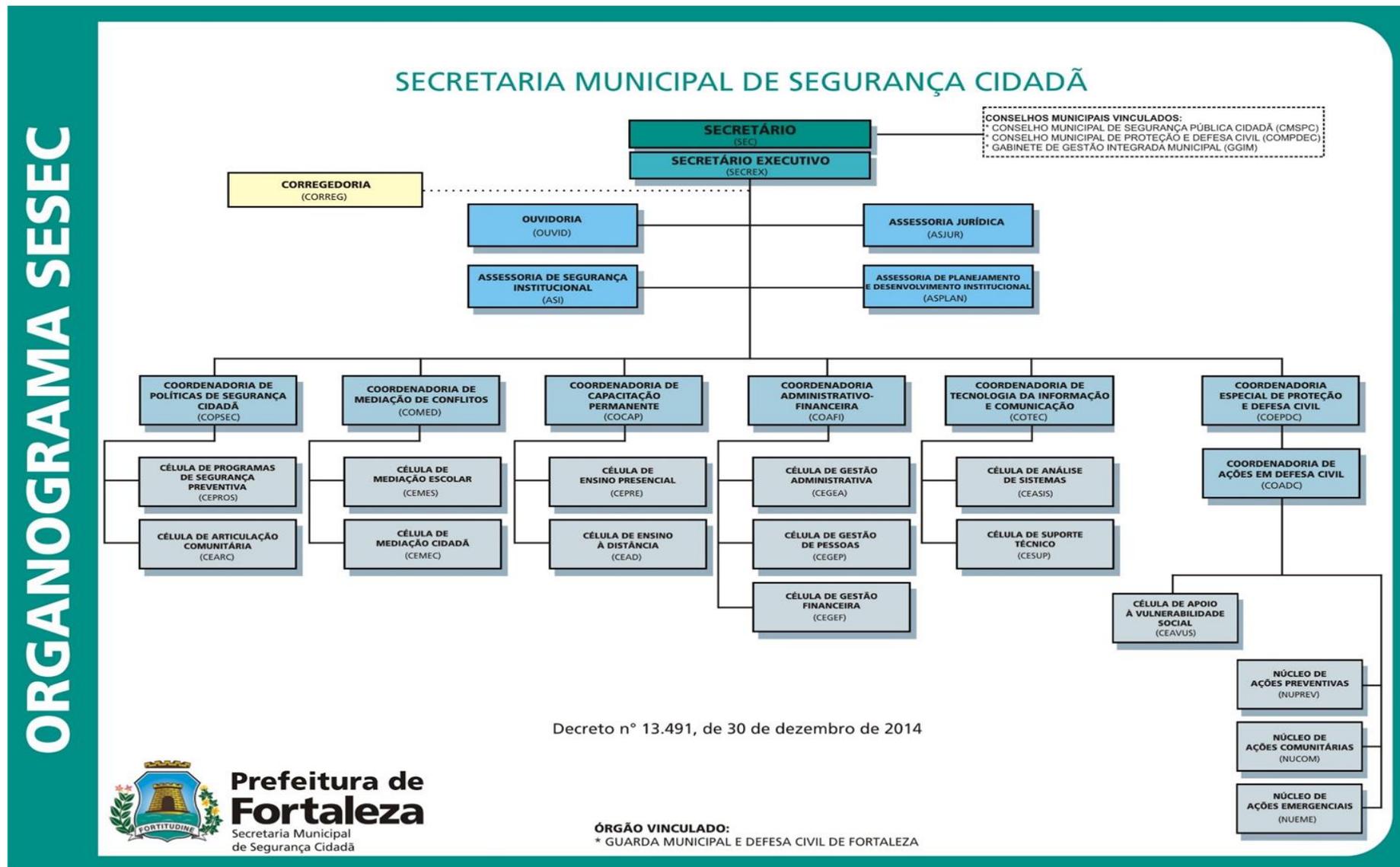
NOME DA PARTICIPANTE: _____

CARGO: _____

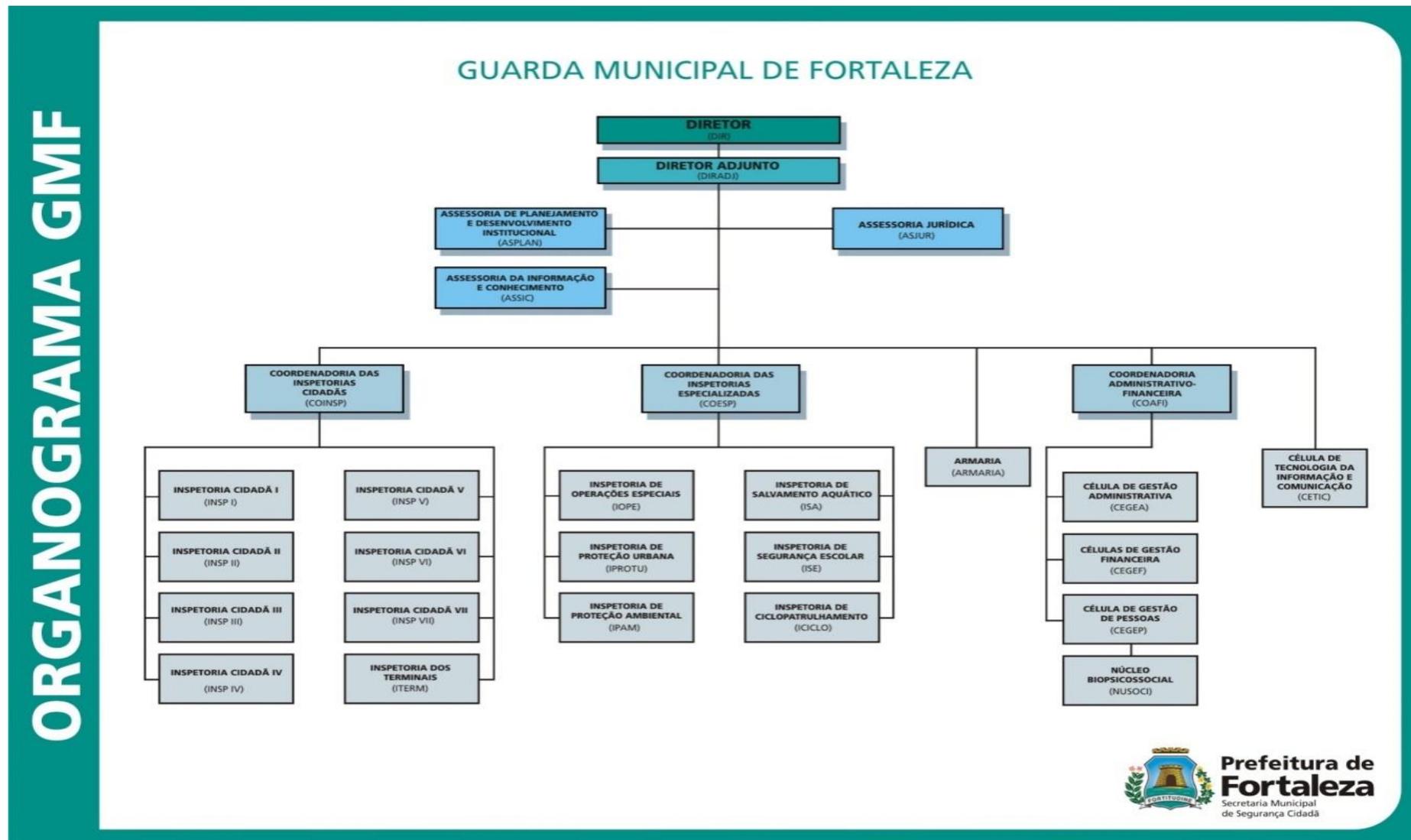
1. Você se identifica com a atividade que exerce?
2. Você considera seu trabalho bem feito e reconhecido?
3. Você está satisfeito com o trabalho realizado pelo NUSOCI?
4. Comente sobre a experiência de seu atendimento pelo NUSOCI.
5. Em sua opinião a estrutura física do NUSOCI está adequada para atender todas as demandas apresentadas pelos servidores da GMF?
6. A quantidade de servidores que compõem a equipe é suficiente para atender todas as demandas?
7. A equipe apresenta conhecimento técnico para lidar com os problemas do servidor?
8. O que poderia ser feito para tornar o serviço oferecido pelo Núcleo mais acessível aos guardas?
9. Quais as principais vantagens e desvantagens do serviço oferecido por este setor?
10. Qual(is) sugestão(ões) você poderia apontar para melhorar o funcionamento do NUSOCI?

ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA SESEC



ANEXO B – ORGANOGRAMA GMF



ANEXO C – INFORMATIVO INSTITUCIONAL Nº. 42 DIVULGANDO AS AÇÕES DO NUSOCI

INFORMATIVO SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA CIDADÃ



Prefeitura de Fortaleza
Secretaria Municipal
de Segurança Cidadã

Informativo Institucional / Fortaleza 19 de setembro de 2014 / Ano II - nº 42 / sugestões: sesec.ascom@fortaleza.ce.gov.br

SERVIDORES DA SESEC DISPÕEM DE SERVIÇOS BIOPSISSOCIAIS



Os servidores da Secretaria Municipal de Segurança Cidadã, Guarda Municipal e Defesa Civil contam com um serviço multiprofissional, que tem o objetivo de realizar ações voltadas para a promoção da saúde, qualidade de vida e valorização profissional. O Núcleo Biopsicossocial atua com assistentes sociais, psicólogas, psiquiatra, biomédica e estagiárias de Serviço Social e Psicologia.

Dentre as principais ações desenvolvidas, destacam-se o acompanhamento de servidores em casos de saúde (licenças médicas, internações, acidentes de trabalho), visitas domiciliares, hospitalares, aos postos de serviço, dentre outros. Em 2013, o Núcleo realizou 2710 atendimentos de 48 demandas diferentes, sendo a área de Serviço Social a mais acionada com 1698 casos. “A maior parte das nossas sessões ocorrem no próprio setor, sendo mais de 1200 servidores atendidos também em campos como Psicologia, Psiquiatria e Medicina”, explica a coordenadora do Núcleo Biopsicossocial, Gardênia Lima.

Atualmente, o Núcleo desenvolve cinco projetos que vão desde acompanhamento a gestante, passando por práticas voltadas à saúde mental, terapias naturais e campanhas de vacinação e doação de sangue. Além dessas iniciativas, em parceria com o Instituto de Previdência da Município (IPM), o Núcleo participa do Programa de Acompanhamento e Monitoramento Ocupacional dos Servidores (PROAMOS), que disponibiliza profissionais para avaliações médicas periódicas e o acompanhamento psicológico e psiquiátrico, tendo por objetivo contribuir para a promoção da saúde dos servidores. O Núcleo Biopsicossocial atende de segunda a sexta-feira (8h às 17h). Mais informações pelos telefones 3281 8447 / 8814 8036.

OPINIÃO

Para a GD Maria de Lira, mãe da Letícia de 3 anos, o trabalho do Núcleo Psicossocial foi fundamental no período gestacional e pós-parto. De acordo com a servidora, instruções sobre engasgo, com o Corpo de Bombeiros, e técnicas da amamentação e de como dar banho no bebê com profissionais da Maternidade Escola foram essenciais para a confiança de ser mãe. “Pelo fato de ser o primeiro filho, a insegurança é quase natural, mas eu falo com muita alegria do trabalho do Núcleo, pois me ajudou demais, principalmente no período pós-parto quando tive visitas domiciliares que me deram muita confiança para cuidar da minha filha”, afirma Maria de Lira, que trabalha na Coordenadoria Administrativo-Financeira da Guarda Municipal de Fortaleza.

RÁPIDAS

- ▶ A Coordenadoria de Mediação de Conflitos convida servidores da GMF e Defesa Civil para se engajarem no projeto que visa mediar pequenos conflitos atendidos pelos Núcleos de Mediação das Centrais de Acolhimento das Regionais. Inscrições na sede da Guarda Municipal de Fortaleza.
- ▶ Participe! O Núcleo Psicossocial chama atenção para a Campanha de Doação de Sangue que ocorrerá no dia 26/9 na sede da GMF. Doar sangue é uma atitude de compaixão e de solidariedade. #vocejasalvouumavidahoje?



▶ EXPEDIENTE Jornalistas responsáveis: Emanuel Santos - Mtb. 1881/CE - Cleneide Nunes - Mtb. 460/0365/CE
 Neuza Saunders - Mtb. 00453/CE - Estagiária: Márjorie Lopes - Diagramação: Adams Pinto

ANEXO D – MAPA ESTRATÉGICO GMF 2014

