

Estudo de Caso

O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa

Maristela França

mbfranca@hotmail.com

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Avenida São Sebastião, 105/304 Rio de Janeiro

Resumo

El trabajo en hospitales públicos en Río de Janeiro vino sufriendo, desde el final de la década de los noventa, con el aumento de pacientes atendidos, reducción de efectivos y de recursos estatales. Todos los servicios prestados fueron afectados de una forma o de otra. Las situaciones de trabajo, sin embargo, de aquellos que se enfrentan cara a cara al paciente en la sala de espera de exámenes se transformaron en una arena de tensión y conflicto. Crear situaciones para que los propios protagonistas analicen su trabajo desde la perspectiva de la historia de su desarrollo e impedimentos se volvió el objetivo de acción realizada en el campo de la ergología dialógica. Desde este punto de vista teórico metodológico se propone la conceptualización del trabajo realizado entre investigadores y trabajadores expresada en el concepto de comunidad dialógica de investigación.

Palavras-Chave: Trabajo en hospital, salud del trabajador; intervention ergológica, actividad dialógica, comunidad dialógica de investigación

1. Introdução: Transformar e compreender as atividades de trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário no espaço-tempo de uma comunidade dialógica de pesquisa

Este artigo enfatiza a metodologia de abordagem de um estudo e intervenção em um hospital universitário público (daqui por diante HU) da cidade do Rio de Janeiro, Brasil, realizado no contexto de um programa de formação em ergonomia hospitalar, a partir de conceitos advindos das ciências do trabalho e da linguagem (Figueiredo et al, 2005). Com o objetivo geral de atender à demanda de conhecer e melhorar o processo de marcação, realização e arquivamento de exames complementares de diagnóstico, nossa ação partiu do problema do excessivo tempo de espera dos pacientes e suas consequências para o trabalho de recepcionistas de guichê do Serviço de Radiologia (Raios X), para quem, fisicamente posicionados face a face ao

paciente na ante-sala, a gestão da espera transforma-se em delicada tarefa entre as diversas a gerir. A análise ergonômica da atividade dos recepcionistas trouxe à tona, para além das atividades de marcar e de registrar exames, uma gestão de fluxo de pacientes como atividade-chave para a realização do exame. Regular e prever problemas relativos ao tempo de espera dos pacientes é núcleo central de investimentos de si no trabalho de recepção. Pautada como rotina pela ordem de chegada ou pela menção de urgência carimbada no pedido de exame, a gestão do fluxo de pacientes segue concomitantemente uma ordem própria, baseada em valores sem dimensão, ou seja, valores que, ligados à própria história dos sujeitos, orientam suas ações (Schwartz, 1997).

Essa gestão, porém, não funciona com as equipes de plantão de dois dos dias da semana. “Com esses”, diz Mauro, um dos recepcionistas voluntários em co-elaborar a pesquisa, “eu não tenho chegada”. O que isso significaria? No futebol, não ter chegada é não conseguir aproximar-se da grande área, ficando o jogador sem possibilidade de visar ao gol. O que representaria esse gol para os recepcionistas? O que estaria no centro de seu modo de atualizar, na atividade, uma orientação nova para o serviço, orientação que, “para funcionar”, deveria ao mesmo tempo fazer parte de formas preexistentes, situadas na memória coletiva, disponíveis para o coletivo (Clot & Faïta, 2000)? Com as equipes de terça e quinta-feira, essas formas não combinavam, mas com as dos outros dias da semana, aparentemente, sim. Criar situações para intervir no problema pareceu-nos uma oportunidade de colaborar com o desenvolvimento do poder de agir no trabalho (Clot, 1999), criando e conduzindo um dispositivo metodológico de falas sobre o trabalho. Neste artigo são apresentados os procedimentos para montagem dos textos que serviram de base a esse dispositivo no interior da proposta de conceitualização do trabalho realizado entre investigadores e trabalhadores expressa no conceito de comunidade dialógica de pesquisa (França, 2002).

2. Metodologia: Sob a perspectiva de constituição de uma comunidade dialógica de pesquisa

Um estudo como este, feito por uma investigadora externa ao

meio estudado, visando produzir conhecimento e transformação em determinadas situações de trabalho a partir de um ponto de vista coletivo só teria possibilidade de se desenvolver na perspectiva desejada se contasse, evidentemente, com o apoio das pessoas desse campo. Apoio, porém, não é a palavra adequada. É preciso compartilhar de um espaço dialógico com os trabalhadores para transformar as atividades de trabalho no núcleo do desenvolvimento de uma situação de pesquisa. Partimos do princípio de que não

basta colocar face a face dois *homo sapiens* quaisquer para que os signos se constituam. É fundamental que esses dois indivíduos estejam organizados, que formem um grupo (uma unidade social): só assim um sistema de signos pode se constituir (Bakhtin/Volochinov, 1929a/1988).

Nesse sentido, a primeira etapa metodológica implicou em retomar, ainda que parcialmente, a história dos sujeitos e acontecimentos relativos às situações de trabalho no serviço alvo de nossa intervenção. Essa retomada foi realizada ao longo de toda a análise ergonômica realizada, através do diálogo-confrontação de diferentes pontos de vista (Brito & Athayde, 2003). Além da perspectiva local dessa história em escala micro, visamos a escala macro relativa à política e aos valores sociais, realizando pesquisa em documentos sobre a história do funcionário administrativo, servidor público em hospitais no Brasil (França, 2002). O que vamos, porém, apresentar são exemplos do modo como certos textos, recolhidos em situação de trabalho, dão prova do que formulamos em nossa tese em termos de “comunidade dialógica de pesquisa (*ibidem*)”.

Trata-se da síntese de uma postura ética e epistemológica em relação à pesquisa situada no domínio das Ciências Humanas que considera:

- todos os que fazem parte da pesquisa como sujeitos dialógicos, o que inclui o próprio investigador;
- a idéia de texto como condição para as ciências Humanas;
- a atividade de linguagem sob a perspectiva da história e do desenvolvimento micro-social da significação das palavras;
- a pluralidade de objetos e destinatários de cada enunciado como central em uma teoria da interação verbal;
- a dinâmica de construção de sentido produzida pela relação proposta por Bakhtin entre forças centrípetas e centrífugas, entre significado e tema e pelo conceito de plurilingüismo como macro suportes conceituais de análise.

No caso da intervenção que agora divulgamos, focalizamos nossa ação enquanto especialistas em ergo-lingüística no objetivo de propor uma dinâmica de transformação e construção de saberes sobre as situações de trabalho a partir de uma produção dialógica que se constituiu em várias etapas de observação, co-análise de situações, produção de novos textos e confrontação do coletivo a estes textos “tratados”. Tais textos, ou seja, transcrições dos diálogos gravados^[1], foram “tratados” em termos de montagens especificamente direcionadas em função de temas constituídos discursivamente sob formas que sustenta-

ram nossas hipóteses como potencialmente reveladoras de conflito, constituindo, portanto, a base para os diálogos de confrontação e desenvolvimento do poder de agir no trabalho.

2.1 O estatuto dos textos produzidos

Lingüistas que praticam seu ofício em situações particulares de trabalho estão cientes de que seu desafio é o de fazer emergir, em colaboração com outros especialistas e com os trabalhadores, uma linguagem sobre o trabalho de um novo gênero (Nouroudine, 2002), capaz de pôr em movimento os temas mobilizadores de coletivos, colocando em desenvolvimento gêneros e estilos de atividade (Clot e Faïta, 2000). Nesse processo, cabe ao investigador apontar os conflitos e contradições próprios às situações profissionais, incentivando os protagonistas do trabalho a constituí-las como objeto e meio de transformação.

É importante destacar que nos textos usados para serem suporte do desenvolvimento de diálogos profissionais, trabalhadores e pacientes tornaram-se personagens, na medida em que foram inseridos a partir de suas falas em outro tempo-espaço, compondo uma obra que, embora não seja de ficção, é fruto de um processo criador. Enquanto “autora” desses novos textos, na montagem efetuada, nossa posição se assemelharia, por exemplo, à de um romancista, que poderia pretender ver tudo e saber de tudo o que se passa no contexto da obra criada. No entanto, a pretensão de fornecer uma visão do todo não é possível quando o assunto é a atividade de trabalho humana. Isso porque ela se insere numa dinâmica de acontecimentos em que cada dia consiste numa nova possibilidade de transformar o enredo e de descobrir novas formas de agir e de ser. Na dinâmica da atividade, a fiel repetição é impossível (Schwartz, 1997), pois, vivas, as pessoas estão na situação de mudar e recriar sua própria história. Apenas no plano de um enunciado como este artigo, por exemplo, é possível simular um princípio de conclusão sobre um tudo, dos “personagens” em seu trabalho e dos acontecimentos que constituem sua existência. Nesse sentido, o analista pode tirar vantagens em conservar sua posição externa ao contexto e em guardar suas distâncias a fim de reunir os elementos num conjunto, apresentando um espaço e um tempo em que tudo se passa, dando-lhe um sentido em particular. Porém, como num romance polifônico, é necessário, para ser fiel ao lugar que os trabalhadores-personagens ocupam numa pesquisa como esta, que o analista se insira no espaço do seu discurso enquanto uma segunda pessoa, enquanto alguém que alterna com outros a perspectiva de análise-criação de um mundo em particular.

A noção de romance polifônico foi desenvolvida por Bakhtin que, ao analisar o romance de Dostoiévski, percebe que o narrador não fala a respeito de seu herói, mas com ele. Nas palavras de Bakhtin (1929b/1997a, pp.4), Dostoiévski “não cria escravos mudos (...) mas pessoas livres, capazes de colocar-se lado a lado com seu criador, de discordar dele e até de revelar-se contra ele”. Sua análise da obra do referido autor mostra como ele rompe com a categoria de narrador onipresente e onisciente, e revela um narrador não de terceira, mas de segunda pessoa.

Tendo em mente essa arquitetura não apenas textual, mas que corresponde ao posicionamento que visamos em situação de pesquisa que envolve intervenção na vida de outros (Schwartz, 2005), propusemos o conceito de comunidade dialógica de pesquisa, visando, na esteira de Faïta (2005),

- promover relações dialógicas profundas;
- potencializar a circulação dialógica entre o mundo da experiência e o mundo do conhecimento;
- privilegiar trocas verbais que são ao mesmo tempo o cruzamento de atividades e experiências;
- tornar a atividade objeto de discurso do grupo,

No espaço deste artigo, optamos por dar ênfase aos procedimentos metodológicos pertinentes à idéia de comunidade dialógica de pesquisa [2]. Por essa razão, o leitor atento observará uma não linearidade temporal na apresentação dos fatos de pesquisa no que tange ao tratamento da demanda ergonômica, que, no plano do tempo real, constituiu o primeiro movimento dialógico da pesquisa.

2.2 Os participantes do diálogo na atividade de atendimento ao paciente

Para explicar os critérios utilizados na montagem dos textos usados como fonte para o potencial desenvolvimento dos discursos sobre o trabalho, é preciso trazer elementos que permitam ao leitor ter uma visão da situação de trabalho dos recepcionistas, principais protagonistas da pesquisa-intervenção em questão.

Da definição essencial do trabalho dos recepcionistas de guichê de atendimento faz parte o fato de que ele se inscreve numa dinâmica de interações com o público que comparece ao serviço. Trata-se de uma situação de encontro que pode ser considerada potencialmente assimétrica (Goffman, 1967).

No HU, ela acontece num guichê de atendimento, onde os interlocutores estão separados por um vidro. De um lado, está alguém que, além de consciente da precariedade do serviço público de saúde, está sensivelmente vulnerável aos acontecimentos pelo fato de se encontrar ou de estar supostamente doente, em estado de submissão ao saber médico que lhe prescreve a realização de um exame; de outro, está o/a recepcionista, a quem cabe marcar e registrar esse exame, ajustando as conveniências do dia a ser marcado às necessidades dos pacientes. Por sua vez, está também à frente de uma situação cujos bastidores é o cenário de uma batalha diária devido a máquinas quebradas, quadro insuficiente de funcionários e precária organização do trabalho em termos de gestão de fluxo de pacientes, escala de técnicos e de residentes. Tudo isso agravado por significativa demanda de exames radiológicos.

Do lado do público alternam-se outras pessoas: os familiares dos pacientes ou seus representantes; pessoas que procuram outras pessoas ou informações sobre aquele ou diferentes serviços do hospital; outros funcionários ou médicos (residentes ou não) do mesmo, ou de diferentes serviços do hospital, com suas demandas pessoais ou relativas ao serviço num sentido amplo.

Além de todas essas pessoas, a nossa presença transforma o cenário do trabalho em cenário de pesquisa.

2.2.1 Os outros no discurso dos recepcionistas

O contexto narrativo da história da consulta que originou o pedido de exame está potencialmente infiltrado nos discursos dos diálogos de atendimento, estando, assim, a enunciação do médico no centro da unidade narrativa. Assim, da definição da situação de atendimento nos guichês de recepção como um espaço de circulação discursiva, observa-se a enunciação de pelo menos três fontes principais: o recepcionista, o paciente e o médico (cuja referência é marcada no texto por setas e destacada em negrito), como visa ilustrar o exemplo a seguir (A=atendimento; R=recepcionistas e P=paciente):

A3 – Mauro, 19/10

R: tá com cartão aí, senhora? [recebendo o pedido de exame] quando é que volta no médico?

--> P: **ele pediu pra hoje**

R: mora longe?

P: Belford Roxo...

--> R: vou marcar pro dia 23. **avisa a ele que** tem muita gente aqui, hoje não dá não.

Evidentemente, já que somos sujeitos industriais/dialógicos (França, 2005), no sentido de que nosso discurso reflete e refrata diferentes mundos sociais, outros “personagens” aguardam silenciosos o momento em que se tornará possível fazê-los vir à tona do enunciado verbalizado. No que diz respeito à tarefa a cumprir, no discurso do guichê podem ocorrer trocas diretas com médicos, técnicos e enfermeiros, eventualmente presentes no espaço físico do guichê. Em outros, eles são trazidos no discurso, quando seus ditos são citados e comentados.

2.2.2 O investigador como destinatário das atividades de linguagem no guichê de atendimento

Numa pesquisa como essa, caracterizada por longo período de observação, o direcionamento do discurso, bem como a recorrência à retomada do discurso do outro testemunham a transformação da situação de trabalho também em situação de pesquisa. Durante a primeira fase de observação, as ações são orientadas para realizar as tarefas do serviço: marcar, registrar e encaminhar exames. Mas, no desenvolvimento discursivo dos diálogos da atividade, os sujeitos/locutores – os recepcionistas – constituem seu trabalho como objeto de discurso e dirigem sua fala na direção de falar seu trabalho e levam em conta, na atualização dos enunciados, o ponto de vista dos outros – seu interlocutor oficial, a investigadora e a médica chefe do serviço que participa dos encontros de restituição coletiva onde a montagem de textos é utilizada – sobre cada objeto do sentido, o que fazem colocando em discussão as questões do trabalho.

Da experiência, principalmente, de um dos recepcionistas e seu encontro com as possibilidades conceituais e técnicas de se desenvolver o poder de agir de um coletivo, já surgem diálogos

Maristela França

interiores que estão prestes a ecoar, a se confrontar com a de outros de uma maneira dirigida. Assim existem temas que estão em circulação, que anseiam por serem trocados, elucidados, tratados e transformados em outras formas de viver o trabalho.

Algumas pessoas envolvidas na situação de trabalho são chamadas, principalmente pelos recepcionistas, a “participar” dos diálogos que se estabelecem.

De acordo com Bakhtin (1929a/1988), o fenômeno da relação dinâmica entre o discurso a transmitir e aquele que serve para transmiti-lo reflete a dinâmica da inter-relação social dos indivíduos na comunicação ideológica verbal, como o exemplo a seguir visa demonstrar, em que um recepcionista, num dado momento de suas atividades de trabalho, cita a fala do então ministro da saúde no Brasil, José Serra (destacada no texto por setas e negrito), supostamente dita em uma entrevista divulgada na noite anterior, num programa de televisão (Fantástico) de muita audiência em todo país, alvo recorrente de muitas polêmicas devido ao tratamento sensacionalista que dá às matérias que produz:

A4 - 16/10

R: viu o Fantástico ontem? [dirigindo-se à investigadora]
viu o que o ministro falou?

--> **ele deu a entender...**

--> **ele dá razão aos pacientes...**

tu já viu como é que isso vai ficar!

outro dia o cara chegou revoltado,
quem pagava o nosso salário era ele

“então é por isso que eu tô ganhando tão pouco... há cinco anos sem aumento...”
ele foi ficando bem calmo.

“o senhor está me pagando,
o senhor sabe que eu não ganho bem...”

O enunciado acima é um notável exemplo de que, ao entrar na cadeia enunciativa, o sujeito vai procedendo a recortes, a escolhas, criando um modo particular de dizer a realidade. O que se percebe que vai sendo colocado na situação enunciativa é toda a estrutura social tal como ela é vivida subjetivamente. Isso não significa dizer que o indivíduo tem nele a sociedade de sua época estruturada de modo específico. Mas indica que essa estrutura existe em tensão permanente entre o discurso social e o discurso interior (e vice e versa), vivenciada por um locutor no curso dialógico e ideológico das atividades de linguagem em que se engaja.

Esse exemplo não representa simples menção a determinada matéria de um programa de televisão. Ao trazer esse comentário para o espaço de seu trabalho e para o tempo em que está instalada uma situação de pesquisa, o recepcionista encontra um lugar de onde dizer ao outro seu trabalho, já objeto de seu discurso interior, e não apenas objeto do investigador.

Ao dizer o que diz do modo que diz, ele se institui como aquele que toma a fala do ministro como um ataque a seu mundo de trabalho e, ao mesmo tempo, como um recurso para falar de

seu trabalho, desenvolvendo-a pela retomada de uma suposta fala de um paciente “**outro dia o cara chegou revoltado, quem pagava o nosso salário era ele**”, bem como de sua própria suposta resposta “**então é por isso que eu tô ganhando tão pouco... há cinco anos sem aumento...**” ele foi ficando bem calmo. **o senhor está me pagando, o senhor sabe que eu não ganho bem...**”

Desse modo, ele projeta para o plano da narrativa ditos que parecem impossíveis de serem pronunciados no plano do “real”, indicando como as atividades que exerce, no contexto em que as exerce, são afetadas pelo discurso da política de Saúde. Ao se dirigir à investigadora do modo como o faz – **já viu tudo, né?** –, o recepcionista evoca o fato de que nós compartilhamos (ele e a investigadora) aquilo que ele concretamente já faz para regular as demoras no atendimento, bem como aquilo que não é possível fazer, que não dá para fazer. Procedendo assim, ele se inscreve como sujeito nesse diálogo social maior, em que usuários do serviço público são colocados contra os servidores. As vozes oficiais atribuem a estes últimos a culpa pela demora no atendimento, apagando, assim, a questão que envolve as precárias condições em que trabalham e a responsabilidade governamental.

Trata-se de um acontecimento verbal ocorrido entre um atendimento e outro, dirigido diretamente à investigadora. Há, porém, exemplos em que esse direcionamento é subentendido. No exemplo a seguir, embora seja uma médica (que está no guichê de atendimento, aproveitando da presença de um técnico para dirigir-lhe um pedido) a destinatária “oficial” de uma troca que se dá entre um atendimento e outro, certas ocorrências verbais nos permitem levantar a hipótese de sermos um outro destinatário, na qualidade de alguém que desenvolve um estudo em ergonomia da atividade (R=recepcionista; P=paciente; M=médica; T=técnico; parênteses em branco = trecho inaudível; setas e negrito=fenômeno em destaque na análise lingüística; dois pontos= gradação de vogal prolongada; número entre parênteses= pausa em segundos entre uma fala e outra; pontos no final da seqüência=gradação de pausa menor do que um segundo), traço da comunidade dialógica que vai sendo trabalhado

R: tá bom?

P: tá.. eu venho

na outra semana então (4)

M: () esse paciente

aqui tá dependendo desse
raio-x pra ter alta. ()

T: leva ele lá pra sala e ele
vai fazer ()

--> R: **ah, depois eu queria perguntar à
senhora por que tem uns clister
opaco que estão na sala..**

M: é porque quebrou uma () hoje

--> R: ah!..

M: o que está marcado a gente
tá tentando fazer.. entendeu?

--> R: a:h!..
 M: mas daqui pra frente tá tentando
 Diminuir, colocar dois, dois ou três,
 entendeu?
 --> R: a::h!
 M: porque nenhuma sala ()
 --> R: ah! tá quebra::do..
 M: tá quebrada a sala, e a::: tá
 com um toquinho pra fora do
 negócio que desce, machucou um
 paciente, o paciente veio reclamar,
 machucou mesmo, machucou ()
 então a gente tá com uma sala só.
 --> R: ah! então tá, então só tá podendo
 marcar quantos?
 M: só marcar dois (1.5)
 R: dois clister (4)
 --> porque eu vi riscado é:: a gente
 --> queria saber o porquê
 --> porque a gente- ninguém avisou
 --> nada aqui pra gente. (4)

R: dia dois do nove, tá?

[dirigindo-se ao paciente que está diante do guichê aguardando a conclusão do seu atendimento]

P: tá obrigado

O enunciado **“ah, depois eu queria perguntar à senhora por que tem uns clister opaco** (nome de um determinado exame aqui designador de pacientes que vão realizá-lo) que estão na sala”, dito por um dos recepcionistas na primeira fase do diálogo com a médica residente, desperta a curiosidade de uma lingüista, sobre sua temporalidade própria, que pode nada ou pouco ter a ver com a temporalidade real das experiências.

Na situação em questão, pode-se dizer, ocorre um “desvio” na função dêitica (função que aponta realidades fora do texto) da referência temporal em depois, pois o que Mauro enuncia que fará **depois “eu queria perguntar à senhora...”** é feito no fio do discurso **“... por que tem uns clister opaco que estão na sala”**. A “auto-representação do dizer se fazendo” por meio de uma configuração enunciativa da reflexividade metaenunciativa (Authier-Revuz, 1988) indica um determinado estilo e composição. A partir das formas da língua, situadas no campo da heterogeneidade mostrada no discurso, Authier-Revuz observa, em certos enunciados, o fenômeno da mudança da função mediadora do signo no fio do discurso. Nesses enunciados, o signo “em vez de preenchê-lo, transparente no apagamento de si (...) interpõe-se como real, presença, corpo” (1998, pp.14).

A forma metaenunciativa que traz um dizer sobre o dito **“depois eu queria perguntar à senhora”** (digo X, dizendo que o farei depois) atravessa o enunciado, manifestando uma posição enunciativa particular a um gênero, a um sujeito. No enunciado, a palavra do recepcionista parece sofrer uma ruptura em relação à do médico, indicando o fato, talvez, de não se constituir num território comum, em termos de relações de poder. O enunciado **“ah, depois eu queria perguntar à senhora por que**

tem uns clister opaco que estão na sala”, segundo Authier-Revuz (*ibidem*), é a manifestação de um modo enunciativo marcado por uma distância interna, uma forma do desdobramento metaenunciativo que assume uma função específica. O discurso do recepcionista, na situação mostrada, parece ser revelador da distância social e profissional entre sua categoria e a dos médicos do HU.

É preciso esclarecer que o fato lingüístico da modalização autonímica não é visto aqui apenas como fato de língua (como na visão de Authier-Revuz), antes, ele é tomado, na esteira de Bakhtin, como um fato de **estilo** referente à expressividade própria a um gênero e, ao mesmo tempo, individualizada na valoração apreciativa do locutor em cada enunciação.

Atestando a operacionalidade das categorias lingüísticas descritas pela autora, queremos, no entanto, chamar atenção para o risco que se corre ao atribuir um valor modal imanente a certas formas. Os inventários de fenômenos lingüísticos são extremamente úteis aos analistas do trabalho, mas não devem ser tratados como fenômenos atrelados a manifestações valorativas exclusivamente fixas. Essas manifestações devem ser consideradas em sua historicidade, em sua mobilidade e evolução, portanto, do interior da comunidade dialógica formada em cada pesquisa-intervenção realizada.

A segunda fase do enunciado do recepcionista no diálogo com a médica em questão, representa um desses casos em que o tema, segundo Bakhtin, “realiza-se completa e exclusivamente através da entoação expressiva, sem ajuda da significação das palavras ou da articulação gramatical” (1929a/1988, pp.134). A entonação expressiva é um dos recursos do locutor para lidar com um enunciado acabado, adotando em face dele uma atitude responsiva ativa.

Os enunciados de Mauro **“ah!.. a:h!.. a::h! ah!.. ah!”** (introduzidos por setas no exemplo) formam um conjunto de enunciados avaliatórios padronizados em um gênero do discurso valorativo. Nas palavras de Mauro, eles assumem sua dupla vida, individualizando-se e acentuando-se por meio da gradação e da ironia: **ah! - a:h - ah::! - ah tá quebra:do - ah!, então tá**. O tema de Mauro desenvolve-se a partir das experiências vividas com a demora no atendimento a pacientes, mas está ancorado na história do conflito entre médicos e funcionários técnicos administrativos. Por meio da orientação valorativa que impregna seu enunciado, Mauro direciona seu discurso ao tema da desconsideração com que julga serem tratados: riscam-se planilhas, não se chamam pacientes (que não param de ir ao guichê perguntar sobre as razões da demora e para saber quando serão chamados para realizarem o exame) e **“ninguém avisa nada a gente”**:

(...)

é:: a gente queria saber o porquê.

porque a gente- ninguém avisou nada aqui pra gente.

É interessante notar como nos últimos enunciados dirigidos, inicialmente, à médica, Mauro empresta a forma a **gente**. Por meio da movimentação discursiva do diálogo que se desenvol-

Maristela França

ve, recebo os enunciados de Mauro como dirigidos também a mim, num dizer do trabalho e não apenas de seu trabalho, mas o trabalho “da gente”, dos recepcionistas, daqui do guichê de marcação.

2.2.3 Os critérios para a montagem dos textos

Apesar de já termos apresentado alguns exemplos do modo como em nossa comunidade dialógica são encaminhadas as análises para a montagem de textos (a passagem acima, por exemplo, foi escolhida para compor uma das montagens privilegiadas nos encontros de confrontação sobre o tempo de espera do paciente e o problema recorrente de avaria de máquinas), faz-se necessária a precisão sobre o conjunto de critérios utilizados.

As pessoas em geral sabem que os diálogos da atividade de guichê de marcação de exames têm uma orientação, um tema que caracteriza a tarefa que se intenciona concluir. Assim, quando um enunciado, por algum motivo, não corresponde ao que se espera naquele lugar, pelo menos na forma que se espera, provoca reação àquilo que faz despertar, de acordo com Bakhtin, “ressonâncias ideológicas ou concernentes à vida” (1929a/1988, pp.95).

Normalmente, os diálogos no guichê de atendimento são dirigidos a pacientes ou a seus representantes com o intuito de marcar ou encaminhar o processo de realização de exames.

Numa situação de pesquisa, construída ao longo do tempo, porém, os diálogos se dirigem também ao/à investigador (a), seja de forma direta ou indireta. Assim, a alternância de destinatários caracterizada pelas variantes de “atitude responsiva” em cada enunciação acabada leva em conta o ponto de vista de outros, o que inclui o da investigadora sobre o mesmo objeto. O objeto do discurso determina a escolha dos recursos lingüísticos feitas pelo locutor que visa a uma “atitude” por parte de seu interlocutor: de concordância ou discordância, de adesão, de execução. Esse processo tomou um sentido particular no contexto da análise ergonômica realizada, na medida em que nos permitiu resgatar, no curso dos diálogos da atividade, a dinâmica da inter-relação do grupo de trabalho e as questões ergonômicas privilegiadas na abordagem da problemática dos exames.

Os diálogos de que participam os recepcionistas constituem-se, portanto, o objeto privilegiado num estudo como este que visa produzir textos disparadores de falas sobre o trabalho que funcionem como potencial fonte de desenvolvimento dos sujeitos em relação ao seu poder de agir no trabalho. Para sermos mais precisos, interessa-nos particularmente os gestos verbais apreciáveis que se destacam do que acontece cotidianamente. Esses gestos observados referem-se:

- à voz: variações de altura, de ritmo, de entonação;
- à posição das palavras: a maneira pela qual as palavras são colocadas lado a lado no enunciado;
- às palavras em si: certas escolhas lexicais efetuadas;
- ao discurso citado: especificamente as ocorrências de discurso direto, de discurso direto de substituição, de discurso direto

retórico, de discurso indireto, de discurso indireto livre (Bakhtin, 1929a/1988) e de intertexto (Sant’Anna, 2004);

- ao interdiscurso: a partir da história das ocorrências de certos enunciados em situações de trabalho e o que revelam quanto a um caso especificamente analisado como índice de uma atividade de contrariada em curso.

A montagem de textos a que nos referimos anteriormente tem por critério a relação entre a ocorrência de tais fenômenos lingüísticos e os temas retirados da análise ergonômica realizada em parceria com o coletivo de trabalho. Isso significa que não interessa descrever, nem abordar todas as recorrências de recursos apreciáveis presentes nos materiais coletados. Interessa à montagem a justaposição de um conjunto de textos nos quais essas ocorrências nos permitam a formulação de hipóteses sobre invariantes que podem provocar o desenvolvimento (Clot, 1999) de falas sobre o trabalho potencialmente provocadoras de desenvolvimento dos sujeitos, no que tange às suas possibilidades de agir no trabalho.

O trabalho discursivo de construção de um tema, tal como concebido neste estudo, ocorre no movimento possível da relação entre significado e tema:

Vamos chamar o sentido da enunciação completa de tema. (...) determinado não só pelas formas lingüísticas que entram na composição (as palavras, as formas morfológicas ou sintáticas, os sons, as entoações), mas igualmente pelos elementos não verbais da situação. (...) Somente a enunciação tomada em toda a sua amplitude concreta, como fenômeno histórico, possui um tema. (...) O tema é um sistema de signos dinâmico e complexo (...) A significação é um aparato técnico para a realização do tema (Bakhtin, 1929a/1988, pp.128-129).

Na investigação sobre o tema, é necessário visar ao sentido contextual de uma dada palavra, nas condições de uma enunciação concreta, no interior de uma comunidade dialógica de pesquisa. Já o estudo da significação requer a pesquisa do sentido da palavra no sistema da língua. Formular hipóteses sobre o que se está fazendo com o que se diz é identificar esses dois níveis e estabelecer relação entre eles numa situação concreta. É importante, ainda, frisar que o recurso à noção de tema não significa dizer que se está concebendo um processo de comunicação que tenha como ponto de partida uma origem em que certos temas são explicitados, e seus sentidos recebidos e acolhidos pela investigadora. Os recepcionistas atualizam seus enunciados, do modo como atualizam, mas o fazem de uma maneira que, de nossa parte, na comunidade dialógica estabelecida, podemos, a partir da análise da movimentação discursiva entre forças centrípetas e centrífugas (Bakhtin, 1975/1998, 1976/1997b; Di Fanti, 2004) – isto é, entre tendências que monopolizam ou abrem o discurso a outras possibilidades – levantar hipóteses sobre pontos de conflito ligados à problemática ergonômica.

2.2.4 Outro exemplo de texto escolhido na montagem para confrontação com os técnicos sobre a impossibilidade de reorganizar a tarefa com as equipes de terça e quinta-feiras

O exemplo de troca a seguir ocorre entre um recepcionista e um dos técnicos responsáveis pela realização do exame, que se aproxima do guichê aparentemente para fazer uma “brincadeira”, simulando ser um paciente (T=técnico e R=recepcionista):

T: ()
 R: bom dia.
 T: eu queria marcar um clister opaco, como é que eu faço?
 R: trazer o papel pra cá
 T: mas é o seu próprio.. vai fazer?
 R: não, não gosto não
 T: [retirando-se]
 --> R: péra aí, Fernando,..**faz um favor pra mim**
 T: não, vou tomar café
 R: não, péra aí, Fernando..
 T: vou tomar café, meu chapa
 R: Fernando [mostrando um formulário de pedido de exame]
 --> T: **não é assim que a banda toca**
 R: péra aí.. não, isso aqui é meu..
 T: é o quê?
 --> R: é meu tio aqui..
 T: é teu tio? (2)
 R: tem gente na sala 10 tórax? (2)
 --> **pede lá pra mim, lá, pô, que eu já pedi uma vez.. é meu tio, pô.. trouxe ele agora de manhã** (3)
 T: [afasta-se do guichê, sem pegar o pedido]

Essa troca verbal que acontece entre o recepcionista e o técnico responsável por efetuar o exame radiológico no paciente é um exemplo da tentativa de regulação da passagem de um paciente, cujo atendimento o recepcionista julga ser prioritário. Estamos numa quinta-feira, ou seja, no dia de plantão da equipe com a qual eles se queixam não conseguirem trabalhar “**do jeito que deve ser**”.

É de interesse notar o desenvolvimento discursivo que ocorre a partir do trecho em que o recepcionista traduz a regulação da passagem de um paciente ao exame na expressão “**faz um favor pra mim**”. A resposta vem sob a forma “**não é assim que a banda toca**”, que parece revelar um conflito entre modos de trabalhar. O enunciado parece estar fechando ao recepcionista a possibilidade de gerir o fluxo de pacientes segundo os valores que utiliza e que “funcionam” com as equipes de plantão dos outros dias da semana.

De mais interesse ainda para nosso olhar analítico é a tentativa que faz o recepcionista de responder a si mesmo e ao outro sobre “**como é que a banda toca**”, indicando ser o paciente um familiar, o que concretamente não corresponde à realidade.

Na montagem de textos realizada para tratar o tema “Atividade impedida”, privilegiamos, portanto, a ocorrência de passagens

como essa em que se percebe, no plano do interdiscurso, um bloqueio em termos dos modos possíveis de se trabalhar, ou das variantes de gêneros profissionais possíveis para aquele “coletivo” de trabalho.

Com esse item, concluímos a exemplificação dos critérios utilizados na montagem dos textos, nos quais os “atores” foram transformados em personagens, recebendo, portanto, outros nomes.

Contudo, é importante ainda dizer que tais critérios só se preenchem de significado uma vez que se entra no processo de constituição do que reconhecemos como uma comunidade dialógica de pesquisa, o que requer um importante trabalho de observação. Tal observação, em nosso caso, se deu ao longo de uma detalhada análise ergonômica do trabalho sobre a qual nos dedicamos, a partir deste ponto, a explicar.

3. Retomando a abordagem ergonômica: breve história

Os anos 90 marcam a história brasileira e mundial como um período de mudanças radicais na estrutura das sociedades. Engendradas pelas esferas político-econômicas dominantes, essas mudanças são apontadas por aqueles que as defendem como essenciais não só para se reter a crise econômica como também para que se possa caminhar no ritmo dos “avanços” [3] tecnológicos. Visando diminuir o papel do Estado na administração econômica e social do país, empresas e serviços são privatizados, diminuem-se os montantes das verbas destinadas ao gasto público e se aumentam as formas de controle de gestão das finanças. O âmbito dos serviços públicos de saúde no Brasil não representa exceção, havendo redução e corte de verbas e implementação de programa de incentivo à demissão do efetivo. Nesse cenário, dirigentes de hospitais públicos são pressionados a encontrar formas de adaptar os serviços prestados à utilização ainda mais racional e parcimoniosa dos recursos econômicos disponíveis, cada vez menos garantidos. No que se refere ao Hospital Clementino Fraga Filho, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (HU), a estratégia para lidar com as novas exigências inclui a contratação de uma ação ergonômica em sua qualidade de prática voltada para o estudo de situações de trabalho singulares e socialmente situadas, tendo como objetivo a compreensão da atividade e a transformação da situação profissional (Benchekroun, 1994; Bellemare, 1994).

O parceiro técnico escolhido foi o Grupo de Ergonomia e Novas Tecnologias – Gente[4]. Desde 1991, o grupo tem como central em suas pesquisas e intervenções o papel que os coletivos humanos exercem no sucesso/insucesso da modernização de processos de trabalho em indústrias de processamento contínuo, na agricultura e nas organizações de serviços.

No caso do HU, a demanda verbalizada pela direção veio ao encontro de uma proposta específica do Gente: alargar a competência coletiva referente às atividades de serviços hospitalares com relação à prática de uma ergonomia que, partindo da análise ergonômica do trabalho e passando pela construção de modelos de funcionamento, pudesse chegar à concepção de ferramentas de assistência ao trabalho.

Maristela França

Para essa primeira ação no âmbito da ergonomia hospitalar, constituiu-se um coletivo de pesquisa formado por sete pós-graduandos – mestrands e doutorandos – em Engenharia de Produção (v. Muniz, 2000), na linha da ergonomia conduzida pelo Gente, entre eles três psicólogos, dois engenheiros e uma *designer*, um engenheiro do HU, somando-se, um pouco mais tarde, esta lingüista com a finalidade de abordar a problemática escolhida pelo grupo também sob a ótica da atividade de linguagem[5].

3.1 A abordagem ao problema dos exames

Em ergonomia, a análise da demanda requer a identificação das especificações do problema abordado sob o ponto de vista das atividades desenvolvidas pelos diferentes trabalhadores nos diversos pontos do fluxo de produção. O contexto e o conhecimento das dificuldades vividas para o cumprimento da tarefa levam à reformulação da demanda para o modo que melhor traduz, em situação, o problema e as possíveis soluções. Nesse sentido, na estratégia adotada, cada um dos oito investigadores que compuseram o coletivo em ação ficou responsável pela análise ergonômica em um dos serviços envolvidos na produção de exames, aqueles considerados importantes, segundo os objetivos traçados, a saber: laboratório de análises clínicas, laboratório de radiologia, serviço de documentação médica, um ambulatório, duas enfermarias e serviço de marcação externa de exames.

Tendo ficado sob nossa responsabilidade a condução da análise ergonômica no Laboratório de Radiologia, verificou-se que a variedade de técnicas e finalidades de exames de radiodiagnóstico requer sistemas de produção discriminados e independentes uns dos outros, com conseqüências para a organização não de um laboratório, mas de diversos laboratórios de radiologia que, no HU, além da unidade de Raios X, divide-se em (1) medicina nuclear, (2) ultra-som e tomografia, e (3) hemodinâmica. A análise global das situações nesses diferentes laboratórios teve como resultado a escolha por:

- destacar a unidade de Raios X como serviço alvo da ação no Laboratório de Radiologia, devido à grande quantidade de exames diariamente realizados e aos casos de perdas a eles associados;
- focalizar o sistema produtivo a partir das demandas de exames originadas nos ambulatórios – deixando, portanto de lado, a das enfermarias e da emergência – devido à possibilidade de verificar a influência da atuação dos pacientes nos processos de marcação de exames.

3.2 Contingente e organização geral do trabalho no Serviço de Raios X

Nas diversas funções necessárias ao processo de trabalho de realização de exames (Boolier, 1995), atuam técnicos em Raios X, médicos residentes e pessoal administrativo responsável pela marcação, registro do fluxo, identificação, difusão de resultados e laudos. O serviço realiza cerca de 150 exames diários de radiografias ósseas – realizadas por técnicos – e cerca de dez

exames contrastados, como urografia, cintilografia, seriografia – realizados por médicos residentes – de pacientes hospitalizados ou externos.

A unidade está dividida em oito setores: (1) a recepção, onde os exames são marcados e registrados na ordem do dia; (2) câmara clara, sala em que os exames são validados a partir da avaliação das imagens obtidas e são realizadas várias outras atividades, como a distribuição dos pedidos de exames em escaninhos – feita pelos recepcionistas –, o registro de fluxos, aulas espontâneas, etc.; (3) as salas de realização de exames; (4) a câmara escura, onde os filmes são revelados; (5) o setor de identificação; (6) a sala de laudos; (7) a Administração e (8) o Arquivo de Radiografias.

Sob o ponto de vista de sua localização, a unidade de Raios X está situada como as demais unidades de radiologia do HU no subsolo do edifício, ocupando espaço de aproximadamente 1800m².

4. Primeiros resultados e abertura de canais de circulação de discursos

Na primeira fase de observações efetuadas no Serviço de Raios X, em que se buscou conhecer o funcionamento global do sistema, o pedido de exame foi identificado como um escrito central (Feitosa, 1996; Souza-e-Silva 2001) para a articulação de processos elementares, aqueles que representam uma função básica no sistema (Vidal, 1993). Nesses escritos, os pacientes são identificados por meio de seus nomes e números de prontuário no HU. Eles são o canal de comunicação entre o médico demandante do exame e o serviço que irá realizá-lo, transmitindo informações sobre o diagnóstico que se deseja confirmar, a unidade de procedência da consulta que gerou o exame e seu grau de urgência.

A forma manuscrita empregada nesses instrumentos foi rapidamente identificada como origem de falhas de desempenho, causadas pela ilegibilidade das informações. A recepção, setor onde é feita a marcação e o registro de exames, nesse sentido, revelou-se ponto-chave de regulação de variáveis com conseqüências para a identificação dos exames.

Em certos momentos do atendimento, ao registrar um exame na ordem do dia, o recepcionista avalia o grau de legibilidade do nome e/ou do número de prontuário do paciente escritos no formulário de pedido de exame, copiando esses dados, caso julgue necessário, na margem do formulário a partir das informações que obtém indagando o próprio paciente ou copiando do cartão impresso de identificação que este lhe apresenta. Essas informações são indispensáveis para garantir a eficácia da produção. O reconhecimento do nome e do número de prontuário do paciente, preenchidos à mão no formulário, é a única forma de identificação do exame ao longo de seu fluxo de produção.

Assim, sem regulações como essas feitas pelos recepcionistas no posto de marcação de exames do Serviço de Raios X, além da dificuldade em localizar um exame, podem ocorrer trocas de nomes e de números ao longo do fluxo de produção. A leitura equivocada impedirá a identificação do paciente no Serviço de

Documentação Médica, resultando na impossibilidade de arquivamento do laudo do exame no devido prontuário e trazendo consequências para o tratamento do paciente.

4.1 Co-produção de sub-temas a serem abordados

Discutir o problema da escrita médica foi objetivo dos recepcionistas nas primeiras reuniões de restituição da pesquisa, das quais participaram diferentes profissionais envolvidos no coletivo de produção de exames de Raios X: técnicos, médicos e pessoal administrativo. O tema identificado por meio da análise da movimentação discursiva produzida sublinhava o atraso no atendimento ao paciente que representava a incorporação, a sua tarefa, da reescrita de nomes e números ilegíveis, a partir do cartão impresso do paciente.

As funcionárias do fluxo identificavam a “tradução” – modo como designam essa reescrita – feita por alguns recepcionistas como um índice de cooperação no trabalho, que deveria ser adotado por todos. Argumentavam serem eles os únicos capazes de questionar diretamente o paciente sobre seu nome e seu número de prontuário. Trabalhando em posto situado na câmara clara, as funcionárias do fluxo ficavam muitas vezes impedidas de realizar sua tarefa de registro e de preparação dos envelopes dos exames, diante da impossibilidade de identificar o paciente por meio do formulário preenchido pelo médico.

Como estratégia para diminuir ou eliminar o problema, a médica-chefe do Serviço de Raios X propôs uma campanha para “conscientizar” os médicos sobre a necessidade de se garantir clareza nos escritos do trabalho. A proposta, entretanto, não foi recebida com entusiasmo (como não poderia deixar de ser), principalmente pelos recepcionistas, que alegaram estarem os médicos tão habituados a escrever de forma ilegível, que consideravam ser obrigação dos funcionários do HU aprender a ler essa escrita.

Como contraproposta, reivindicavam a volta ao sistema de etiquetas de identificação impressas. Um deles estava particularmente motivado pelo projeto de informatização do serviço, supondo que o computador seria a solução, se não de todos, de quase todos os problemas. Sua colega de recepção não compartilhava desse entusiasmo, identificando a inovação como ameaça a seu trabalho, pois receava não conseguir dominar o uso do computador.

Segundo o recepcionista que demonstrava entusiasmo pelo projeto de informatização do serviço, o programa utilizado deveria, além de gerar códigos de identificação do paciente, indicar a disponibilidade de vagas para exames. Para ele, tratava-se de uma questão de tempo: logo que a rede informática estivesse instalada, estaria eliminada qualquer possibilidade de troca ou perda de exame; além disso, sem as “traduções”, poderiam atender no guichê com mais rapidez, evitando a formação ou o aumento das filas.

4.2 A constituição da demanda a partir do tema do tempo de espera do paciente

O tempo gasto pelos pacientes em todo o processo de realização de exames foi tema recorrente nos discursos dos recepcionistas: a demora no atendimento, alegavam, afetava diretamente a qualidade das relações de serviço que mantinham com os pacientes. Tanto os recepcionistas do quadro efetivo quanto os estagiários, que iam “passando” pela recepção (falaremos sobre isso adiante), constantemente elegiam o tema como objeto das discussões. Os demais funcionários reconheciam o problema e as dificuldades dele geradas. Da parte dos técnicos, isso se manifestava na informação de que, depois de ter esperado muitas horas, alguns pacientes, tão logo passando pelo exame, iam embora, sem esperar o resultado da avaliação da imagem obtida, já não estando lá para refazer a radiografia caso a primeira não fosse aprovada, o que prejudicaria tanto o processo de diagnóstico quanto o eventual tratamento.

De acordo com os técnicos radiologistas, no centro das discussões deveriam estar as precárias condições de trabalho e a ineficiente organização espacial do serviço, a que atribuíam os atrasos nos atendimentos. Para eles, a questão de manutenção das máquinas era a causa principal da demora. De nossa parte, percebia também a organização das escalas de plantão como fator de influência no ritmo dos atendimentos, mas o assunto se manteve como tema não privilegiado nas discussões.

O coletivo era unânime em reconhecer que a espera afetava a realização dos exames. Começamos, então, a abordar a problemática dos exames também sob o ponto de vista do tempo de espera dos pacientes, com enfoque nas consequências para o trabalho dos recepcionistas, para quem, fisicamente posicionado face a face ao paciente na ante-sala, a gestão da espera transformava-se em delicada tarefa entre as diversas a gerir.

Dentre todos os trabalhadores da unidade de Raios X, os recepcionistas destacavam-se como os mais colaboradores, sinalizando o desejo de criar um canal para que suas questões e suas contribuições fossem ouvidas e reconhecidas. Interessados em discutir o problema da demora no atendimento ao paciente sob a perspectiva das consequências para sua atividade profissional, não se queixavam de sobrecarga de trabalho ou de não estar conseguindo mais lidar com a situação dos pacientes – referiam-se antes a uma série de problemas da instituição, que os impedia de trabalhar do modo como gostariam.

No guichê de recepção, estavam expostos à precária situação social e de saúde dos pacientes, com eles vivendo uma cena diária de longas esperas. Pacientes e seus acompanhantes frequentemente se dirigiam à recepção para se informar sobre tempo de chamada e razões da demora. Segundo minhas observações, em 1998, podia-se ter de esperar até quatro horas para se submeter a Raios X na coluna lombar, por exemplo. Em muitas situações, recepcionistas e estagiários dispunham de poucos elementos de resposta para justificar a espera, reforçando a situação de tensão, que não raro gerava conflitos e mesmo gestos de violência.

5. Resultados: o trabalho invisível

O desenvolvimento de uma pesquisa em torno de um objetivo em comum – neste caso, colocar em discussão a demora no

atendimento aos pacientes e as consequências para o trabalho dos recepcionistas e para a realização dos exames pelos pacientes –, se dá no campo de uma circulação discursiva que possibilita a construção de outros pontos de vista para as situações de trabalho. Por meio de uma ação no tempo (permanência em campo de seis meses), observamos que questões levantadas na análise ergonômica, relacionadas às condições e à organização do trabalho, aos poucos começavam a se constituir como temas dos diálogos da atividade, objetos de discurso compartilhados por recepcionistas e a investigadora. Avaria de máquinas, falta de informação, problemas gerados pela ilegibilidade de documentos, dificuldades na gestão da espera e do fluxo de pacientes, com consequências tanto para a realização do exame pelo paciente quanto para a atividade de trabalho dos recepcionistas, foram temas em circulação nos diálogos profissionais de recepcionistas realizados nas situações criadas ao longo das próprias situações de atendimento aos pacientes, em diálogos dirigidos ora a estes últimos, ora a colegas, ora a médicos e ora a investigadora.

Enfrentando dificuldades impostas pela precarização do sistema de saúde pública, os recepcionistas do serviço de Raios X desdobram-se para encontrar formas de continuar trabalhando, esforçando-se para gerir o sistema de marcação e a passagem dos pacientes aos exames, acionando meios de reorganização coletiva da tarefa.

Sob a perspectiva da atividade, o conhecimento das problemáticas que envolvem a realização de exames, demanda geral desta intervenção, ganhou contornos específicos. A pesquisa promoveu discussão sobre a precarização do trabalho indicada pela contratação de estagiários, convocados a desempenhar complexas tarefas (ligadas ao conhecimento sobre preparos de exames, determinação sobre se um paciente pode realizar mais de um exame por dia, decidir sobre priorização de exames etc) sem nenhuma formação específica.

A questão da legibilidade da escrita dos médicos foi outro ponto sistematizado pela pesquisa. Ao lado de problemas como esse, a demora no atendimento e as consequências para o trabalho dos recepcionistas representaram o tema central dos textos que a pesquisa gerou e montou.

Com o posto de trabalho localizado diante do salão de espera dos pacientes, esses recepcionistas são incessantemente confrontados com o modo perverso pelo qual a engrenagem estatal e social trata a grande população que sobrevive com salários mínimos que não lhe deixa opção de buscar cuidado médico que não o exponha a tantas dificuldades.

O recepcionista é aquele que “vê”. Sua visão é única, seus olhos são singulares, e o que ele vê o faz agir, tentando regular o tempo de espera dos pacientes em piores condições. Para isso, é preciso deixar outros de lado, minimizar o problema alheio. Uma doença como pneumonia deixa de ser grave em um paciente idoso, diante de outras mais graves, para as quais é preciso agilizar o tratamento.

No dia a dia do trabalho, entretanto, esse modo de se investir no trabalho permanece invisível. Tal invisibilidade, provocada pelas condições precárias de trabalho, reforçam a ideologia dominante sobre a ineficiência do servidor público.

6. Considerações finais

Ao tratar as situações de trabalho de recepcionistas de guichê de recepção hospitalar, constatamos a necessidade metodológica de reconhecimento de uma comunidade dialógica de pesquisa construída como lugar de encontro de saberes e das diversas influências dos mundos constitutivos do trabalho como o mundo político e o econômico. Nesse sentido, o percurso de nosso estudo sofreu forte influência dos trabalhos de Daniel Faïta, lingüista francês para quem o estudo das situações de trabalho conduzidos pela Lingüística deve buscar seus fundamentos em um arcabouço teórico-conceitual que permita olhar a linguagem sob a perspectiva da essência da atividade humana, afastando-se de abordagens que se dedicam a análises baseadas unicamente na descrição de mecanismos discursivos ou de interações localmente situadas. Faïta (1989) defende a tese de que a produção discursiva dos trabalhadores participa da atividade, é atividade em si mesma e não uma contrapartida lingüística da ação, que se deixaria isolar e analisar à distância do processo do qual ela participa, mesmo se às vezes esse processo a ela se resume.

Para nossa tese sobre a metodologia implicada no conceito de Comunidade Dialógica de Pesquisa, os estudos de Faïta representaram um ponto de partida. Ao postular essa continuidade intrínseca entre as atividades dos trabalhadores, de linguagem ou não, sejam elas simultâneas, concomitantes ou provisoriamente independentes, Faïta aponta para a necessidade metodológica de se entrar na cadeia discursiva na qual o ser humano, no exercício de suas atividades, fala sobre seu trabalho. Isso tem consequências tanto para o modo de participação do lingüista na situação pesquisada quanto para a rede que lança aos materiais de análise, que deve ser tecida no fio dos diálogos em situação. Assim, o lingüista, além de explorar o modo como o estudo do sentido pode ajudar na condução e na compreensão dos diálogos da atividade, focaliza a linguagem nos próprios processos de transformação e de compreensão do trabalho (*ibidem*).

Em situação de trabalho, o objetivo primeiro do lingüista é ocupar um lugar de interlocutor ativo na esfera da comunidade dialógica que se estabelece. Assim, no lugar de visar à constituição de um *corpus*, ele visa participar do desenvolvimento da história do sujeito no trabalho e, junto com ele, propor alguns textos.

O sentido de texto, nesse enquadramento teórico e metodológico, corresponde a uma atitude epistemológica em face das ciências humanas. Consoante a Bakhtin, essa atitude considera que o homem não só se torna conhecido por intermédio dos textos, como também neles/por eles se constrói.

As ciências humanas são ciências que estudam o homem em sua especificidade, e não uma coisa sem voz ou fenômeno natural. O homem e sua especificidade humana sempre está se expressando (falando) isto é, está criando texto (ainda que um texto em potencial). Quando o homem é estudado fora do texto e independentemente do texto, já não se trata de ciências humanas (mas de anatomia, de fisiologia humana) (1976/1997, pp.334).

Tendo em vista a posição epistemológica assumida neste estudo, a abordagem das situações de trabalho visou estabelecer um campo em que o diálogo tem primazia como objeto teórico. Desse modo, a compreensão responsiva, enquanto forma de diálogo, torna-se método de abordagem das situações de trabalho. Nas palavras de Bakhtin, a compreensão “está para a enunciação como uma réplica está para a outra no diálogo. Compreender é opor à palavra do locutor uma contrapalavra” (1929a/1988, pp.131).

A análise do trabalho realizada no movimento dos discursos em circulação nos levou a propor algumas situações em diálogo – relativas à demanda de colocar em evidência a problemática da gestão de fluxo de pacientes sob a perspectiva das situações de trabalho dos recepcionistas – entre aquelas que estavam mobilizando os sujeitos na construção ininterrupta de sua história no trabalho.

A abordagem dos diálogos da atividade considerou a observação dos recursos apreciativos da qualidade da voz, da escolha lexical, das colocações metaenunciativas e das formas de citação do discurso do outro, com o que eles implicam para a ênfase nas questões destacadas pela análise ergonômica. A análise das ocorrências dessas categorias lingüísticas orientaram o recorte das situações que constituíram o texto base para o desenvolvimento dos diálogos profissionais no espaço-tempo de uma comunidade dialógica de pesquisa.

[1] Na origem do conceito de “comunidade” aqui empregado, ver os trabalhos de Odonne et al. (1977) e de Schwartz (1996, 1999) sobre as condições de encontro de saberes, transformações e produção de conhecimento nos mundos do trabalho.

[2] Estamos utilizando uma forma de transcrição com base em Tannen (1984). Desse modo, os exemplos transcritos não devem ser lidos sob os mesmos critérios como são lidas frases (com determinado papel da letra maiúscula, do ponto etc). Sempre que necessário, a decodificação dos sinais usados antecede o texto transcrito.

[3] Alain Gras (2002), antropólogo e sociólogo, oferece uma interessante discussão sobre o conceito-valor de “avanço e progresso”, discutindo a hipótese de que a tecnologia é socialmente construída e de que é vã a procura de um devir autônomo de técnicas, orientado pela eficácia.

[4] O coordenador do GENTE é o Prof. Dr. Mario Cesar Vidal, engenheiro e ergonomista.

[5] Nossa participação no grupo GENTE foi formalizada em termos de um acordo de cooperação com nosso grupo de origem. Trata-se do grupo Ateliê Linguagem e Trabalho, coordenado pela professora Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva da PUC-SP. Além desse grupo, realizamos trabalhos em colaboração com a RAPT (Rede de Análises Pluridisciplinares do Trabalho) que reúne investigadores da UERJ, ENSP, UFF, UFPB e UNIRIO.

Referências bibliográficas

- Authier-Revuz, J. (1998). *Palavras incertas. As não-coincidências do dizer*. (C. Pfeiffer et al., Trad.) Campinas: Editora da UNICAMP. (Trabalho original publicado em 1992).
- Bakhtin, M. (V.N. Volochinov) (1988). *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. (4ª ed.) (M. Lahud & Y. Vieira, Trad.) São Paulo: Hucitec. (Trabalho original publicado em 1929a).
- Bakhtin, M. (1997a). *Problemas da poética de Dostoiévski*. (2ª ed.) (P. Bezerra, Trad.) Rio de Janeiro: Forense Universitária. (Trabalho original publicado em 1929b).
- Bakhtin, M. (1997b). *Estética da criação verbal*. (2ª ed.) (M. E. Pereira, Trad.) São Paulo: Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1976).
- Bakhtin, M. (1998). *Questões de literatura e de estética. (A teoria do romance)*. (4ª ed.) (A. Bernardini et al., Trad.) São Paulo : Editora UNESP. (Trabalho original publicado em 1975).
- Bellemare, M. (1994). *Action ergonomique et projets industriels: de la coopération dans le travail à la coopération pour la transformation du travail. Le cas du travail à la chaîne*. Thèse de doctorat. Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.
- Bencheikroun, T. H. (1994). *Modelisation et simulation des processus intentionnels d'interlocution*. Tese de Doutorado. Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.
- Boolier, D. (1995). Du patient à l'image radiologique: une sociologie des transformations. *Techniques & Cultures*, 25-26, 19-34.
- Brito, J & Athayde, M. (2003). Trabalho, educação e saúde: o ponto de vista enigmático da atividade. *Trabalho, Educação e Saúde*, 1,(2), 239-265.
- Clot, Y & Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler, Revue Internationale de Psychopathologie et de Psychodynamique du Travail*, 4, 7-42.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Di Fanti, M. G. (2004). *Discurso, trabalho e dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão*. Tese de doutoramento. PUC, São Paulo.
- Faïta, D. (2005). *Análise dialógica da atividade profissional*. Rio de Janeiro: Express Editora.
- Faïta, D. (1989). Mondes du travail et pratiques langagières. Parole(s) ouvrière(s). *Langage*, 93, 110-123.
- Feitosa, V. C. R. (1996). *Os escritos e o trabalho. Um ensaio de ergonomia*. Tese de Doutorado. COPPE, UFRJ, Rio de Janeiro.
- Figueiredo M., Athayde, M., Brito, J. & Alvarez, D. (2005). *Labirintos do trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A.
- França, M. B. (2002). *Uma comunidade dialógica de pesquisa no front da saúde pública brasileira*. Tese de Doutorado. EDUC, São Paulo.
- França, M. B. (2005) No principio dialógico da linguagem, o reencontro do homo loquens com o ser humano industrial. In M. Figueiredo, M. Athayde, J. Brito & D. Alvarez (Orgs.), *Labirintos do Trabalho* (pp. 115-131). Rio de Janeiro: DP&A.
- Gras, A. (2002). L'illusion de la fatalité technique. *L'Ecologiste*, 5, 32-45.
- Goffman, E. (1967) *Interactional Ritual: essays on face to face behavior*. New York: Panteon.
- Nouroudine, A. (2002). A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In M. C. P. Souza-e-Silva & D. Faïta (Orgs.) *Linguagem e Trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França* (pp. 17-30). São Paulo: Cortez.
- Muniz, H. P. (2000) *A gestão do tempo de permanência do paciente de neurocirurgia no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho*. Tese de doutoramento. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro.
- Oddone, I, Re, A. & Briante, G. (1977). *Redécouvrir l'expérience ouvrière*.

Vers une autre psychologie du travail?. Paris: Messidor/ Éditions sociales.

Sant'anna, V. L. A. (2004). *O trabalho em notícias sobre o Mercosul*. São Paulo: Educ.

Schwartz, Y. (2005). Intervenir dans la vie des autres. *Revista Calidoscópio*, 3 (2), 88-96.

Schwartz, Y. (1999). La communauté scientifique élargie et le régime de production des savoirs. *Les Territoires du Travail. Les continents de l'expérience*, 3, 79-87.

Schwartz, Y. (1997). Travail et ergologie. In Yves Schwartz (Org.) *Reconnaissances du travail. Pour une approche ergologique* (pp.1-37). Paris: PUF.

Schwartz, Y. (1996) Ergonomie, philosophie et exterritorialité. In François Daniellou, (Org.) *L'ergonomie en quête de ses principes* (pp. 141-182). Toulouse : Octarés.

Souza-e-Silva, M. C. P. (2001, Setembro). *Os escritos no trabalho*. Comunicação em simpósio do I Congresso e IV Colóquio da Associação Latinoamericana de Estudos do Discurso. Recife, Brasil.

Tannen, D. (1984) *Conversational style: analysing talk among friends*. Norwood, N.J.: Ablex.

Vidal, M. C.(1993). *Ergonomia*. GENTE/PEP/COPPE/UFRJ: Mimeo.

El trabajo de recepcionista de ventanilla de hospital público universitario: el punto de vista teórico-metodológico de una Comunidad Dialógica de Pesquisa

Resumo

O trabalho em hospitais públicos no Rio de Janeiro veio sofrendo, desde o final da década de noventa, com o aumento de pacientes atendidos, redução de efetivo e de recursos estatais. Todos os serviços prestados foram afetados de um modo ou de outro. As situações de trabalho, porém, daqueles que ficam face a face ao paciente na ante-sala de exames, se transformaram numa arena de tensão e conflito. Criar situações para que os próprios protagonistas analisem seu trabalho sob a perspectiva da história de seu desenvolvimento e impedimentos se tornou o objetivo da ação realizada no campo da ergo-lingüística dialógica. Sob o ponto de vista teórico-metodológico é feita a proposta de conceitualização do trabalho realizado entre pesquisadores e trabalhadores expressa no conceito de comunidade dialógica de pesquisa. Sob o ponto de vista dos resultados, podemos dizer que a pesquisa abriu um espaço de circulação de textos e de desenvolvimento de novas conformações de coletivos de trabalho.

Palavras-chave: trabalho em hospital; saúde do trabalhador; intervenção ergo-lingüística; atividade dialógica; comunidade dialógica de pesquisa

Le travail de réceptionniste de guichet dans un hôpital public universitaire: le point de vue théorique-méthodologique d'une Communauté Dialogique de Recherche

Résumé

Le travail dans les hôpitaux publics de Rio de Janeiro subissent, depuis la fin de la décennie quatre-vingt-dix, une crise de

précarité face à l'augmentation du nombre de patients accueillis, de la réduction des effectifs et des ressources assurées par l'État fédéré. Tous les services s'en sont trouvés affectés. Toutefois, les situations de travail de ceux qui sont face à face avec le patient dans la salle d'attente d'examen ont fini par se transformer en une arène de tension et de conflit. Reconnaître les conditions dans lesquelles se déroule la gestion collective du flux de patients et créer les situations permettant aux protagonistes eux-mêmes d'analyser leur travail est devenu l'objectif de l'action réalisée dans le champ de l'ergo-linguistique dialogique. C'est sous cet angle théorique et méthodologique qu'est faite la lecture du travail réalisé parmi les chercheurs et les employés qu'exprime le concept de communauté dialogique de recherche. Du point de vue des résultats, nous pouvons dire que cette recherche a ouvert un espace de circulation de textes et de développement de nouvelles conformations de collectifs de travail.

Mots-clés: travail à l'hôpital; santé du travailleur; intervention ergo-linguistique; activité dialogique; communauté dialogique de recherche.

The work of reception clerks at a university public hospital: the theoretical-methodological point of view of a Dialogic Research Community

Abstract

Since the end of the nineties the work in public hospitals in Rio de Janeiro has been suffering from an increase in the number of patients treated and the reduction of staff and state resources. All the services provided have been affected in one way or another. The work situations, however, of those that deal directly with the patient in the exam waiting room, have become an arena of tension and conflict. To create situations so that the protagonists themselves analyze their work from the historical perspective of its development and impediments has become the objective of the work being performed in the field of dialogic ergo-linguistics. The proposal for conceptualizing the work carried out between researchers and workers expressed in the concept of a dialogic research community is done from a theoretical-methodological viewpoint. In view of the results, it can be said that the research study has opened up a space for the circulation of texts and the development of new collective work arrangements.

Keywords: work in hospital; workers' health; ergo-linguistic intervention; dialogic activity; dialogic research community

Como referenciar este artigo?

França, M. (2005). O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa. *Laboreal*, 2, (1), 06-17.

<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762689;3662>

Manuscrito recebido em: Março/2006

Aceite após peritagem em: Julho/2006