

DEBATE DE NORMAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO CONTEXTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001: ESTUDO DE CASO EM UMA AUTARQUIA MUNICIPAL RESPONSÁVEL PELO SANEAMENTO

Ângela Beatriz Cavalli Rodrigues

1. Introdução

O objetivo deste artigo é trazer à discussão como trabalhadores públicos¹ responsáveis pelo tratamento da água conciliam suas atividades e lidam com o impacto da certificação ISO 9001 no cotidiano de trabalho. A partir dos relatos foi identificado e analisado os usos de si, a mobilização e a criação de valores e saberes desses trabalhadores.

Ao apresentar o trabalho dos operadores de estação de tratamento de água estaremos levantando questões pertencentes ao polo do político, mercado e de gestão. É importante nos momentos atuais, onde as mudanças ocorrem com uma velocidade quase impossível de acompanhar, nos atentarmos nas razões que levam o polo do político a incorporar conceitos do polo do mercado como certificação ISO, gestão pela qualidade.

A experiência de trabalho aqui apresentada é resultado de uma pesquisa de natureza qualitativa realizada com os Operadores de Estação de Tratamento. São servidores públicos que possuem a atribuição de tratar a água a ser distribuída à população de uma capital

¹ Considerando que o estudo realizado insere-se no campo de pesquisa “Trabalho e Educação”, utilizo a expressão ‘trabalhadores públicos’ no mesmo sentido de ‘servidores públicos’.

de um estado do sul do Brasil. A produção e análise dos dados foi construída a partir da abordagem ergológica. A abordagem ergológica foi o fio condutor do estudo eis que essa disciplina estuda a atividade de trabalho e as dramáticas dos usos de si que nela se fazem presentes. A ergologia reconhece a complexidade das situações de trabalho, considerando todos os fenômenos do trabalho sob o enfoque da atividade humana, na situação vivida aqui e agora, entendendo que as dimensões macro e micro estão presentes no cotidiano e nas dramáticas de usos de si.

2. Abordagem Ergológica

Segundo Schwartz (2000) a Ergologia não é uma disciplina de um novo domínio do saber é uma disciplina de pensamento que estuda a atividade humana em situações de trabalho e os saberes que emergem dos trabalhadores e, para tal, convoca diversas áreas do conhecimento como a psicologia, direito, filosofia, ergonomia, linguística. O estudo da atividade humana considera o trabalho como atividade, como um debate de normas.

Para compreender a atividade é necessário aproximar-se do trabalho e analisar as diferenças de gestão entre o trabalho prescrito e o trabalho realizado. É a vivência dos trabalhadores na prática do prescrito e do realizado que encontramos o debate de normas. Ponte e Santos esclarecem que :

o debate de normas se refere aos dilemas vivenciados pelo trabalhador no encontro das normas antecedentes com a sua subjetividade, envolvendo o que é determinado pela situação de trabalho e as experiências que acumula em sua trajetória de vida (Ponte e Santos, 2015, p. 12).

Temos, então, que o trabalho é uma tarefa que deve ser realizada a partir de prescrições pré-definidas por um saber construído, porém a atividade de trabalho vai além do prescrito, pois considera o saber investido pelo trabalhador e pelo coletivo de trabalhadores, assim, a atividade de trabalho é sempre singular, é dinâmica, pois o ambiente de trabalho é mutável assim como o tempo. A atividade é singular porque o uso que o sujeito faz de si no trabalho é singular. De

acordo com Schwartz “*as normas não antecipam tudo. Então, trabalhar é arriscar, fazer “uso de si”*” (2010, p. 193).

É no debate de normas que o sujeito trabalhador irá confrontar seus valores, suas normas, seus conhecimentos, vivências e experiências de vida acadêmica, sociais com as normas prescritas pelo local de trabalho. É o corpo-si atuando de modo a compreender o que se ocorre física e mentalmente com o sujeito trabalhador e com o quê deve ser executado, a tarefa.

Produzir conhecimento sobre o trabalho a partir de intercâmbios e confrontações é possível a partir do Dispositivo Dinâmico a Três Polos (DD3P), proposto por Yves Schwartz. Gomes Júnior e Schwartz esclarecem que o DD3P é :

um dispositivo clínico de intervenção, produção e circulação de saberes que visa ampliar a margem de manobra na lacuna entre as normas antecedentes do trabalho e as possibilidades de renormalização dos sujeitos expressas nas dimensões do uso do corpo-si (por si e pelo outro) (2014, p. 349).

O dispositivo é formado pelo polo dos conceitos, dos materiais oriundos das diferentes disciplinas científicas. É o polo dos materiais para o conhecimento do trabalho prescrito, do trabalho real, da noção de mercado, comunicação e do corpo humano. O segundo polo é dos saberes e valores, formado pela experiência dos trabalhadores. O uso de si, dos corpos-si dos trabalhadores enraizados na atividade, é o polo que expressa a ressingularização do trabalho. É o desconforto intelectual que ocorre ao admitir que não existem saberes pré-estocados. O terceiro é o polo das exigências éticas e epistemológicas, que vê o outro como semelhante e diz respeito à construção de parceria. Esse é o polo que permite a cooperação entre os polos anteriores, pois é o que gera a relação entre os saberes dos trabalhadores e os saberes acadêmicos proporcionando um avanço na compreensão sobre a atividade de trabalho. É o polo das forças de convocação e de reconvocação onde os saberes são gerados na atividade.

O Dispositivo Dinâmico a Três Polos está em constante movimento porque o trabalho é dinâmico, os saberes estão em constante evolução, Schwartz afirma que o trabalho se modifica “*mas penso que o trabalho é apreendido na mudança. O que é, na minha*

opinião, consubstancial à natureza do trabalho humano: ele se modifica sempre” (2010, p. 25). As mudanças acontecem num ritmo próprio, já tivemos momentos do trabalho artesanal, de um operário e sua máquina, porém com a incorporação de máquinas e com as mudanças dos meios de comunicação à distância, como a internet, o trabalho se transformou. Essas mudanças não significam que o corpo deixou de trabalhar, mas, sim, que mudanças ocorreram, explicitadas pela exigência de competências mais que qualificações, ou pela predominância do setor de serviços sobre o da indústria, ou pela própria empresa nas relações jurídicas, na referência geográfica, nos modelos de gestão. Assim, estar atento às mudanças é importante para quem estuda o trabalho, porque estas estão relacionadas com a atividade de trabalho, caso contrário o trabalho não se modificaria.

Schwartz (2010) coloca que as mudanças acontecem nas relações entre as pessoas, nos ambientes humanos e técnicos e que estão configurados em dois polos: o dos valores mercantis e o polo dos valores. O primeiro reconfigura elementos importantes da vida social, política e cultural, de modo que não podemos minimizar a força desse polo em nossas vidas; o segundo é o dos valores que não podem ser quantificáveis, ou seja, são os valores não dimensionados, o bem comum.

A problemática, o debate de valores e normas entre os dois polos existe porque são regidos por lógicas diferentes. Schwartz (2010) trabalha o polo mercantil e o polo político em termos de dimensões. Enquanto polo mercantil orienta-se em função de valores quantificáveis ou dimensionáveis, visa atender uma quantidade que pode estar na produção, no rendimento, o polo do político lida com valores não dimensionáveis como a saúde, a educação, a justiça; esse polo está estritamente relacionado com o bem comum. Schwartz coloca que embora distintos, os dois polos se comunicam e, por isso, não podem ser tratados de modo dicotômico, ou seja, a separação feita é para melhor compreender o que ocorre em cada um.

O polo político não se submete ao polo mercantil, mas produz efeito sobre o mesmo para se assegurar de que terá um retorno aos cidadãos sob seu amparo. Essa relação é, segundo Schwartz (2010), bastante delicada porque o polo mercantil também sabe da existência

de recursos e de formas de poder que pertencem ao polo político e busca se beneficiar do mesmo.

'Tirar proveito' sim, mas dentro de limites. O polo mercantil não pode unicamente afirmar, impor a onipresença, a hegemonia de seus valores quantitativos e mercantis. Não é a toa que se fala hoje em dia de colocações éticas, de comportamento ético das empresas. Sim, pois no seio das empresas existem seres humanos: e é aí que assinalamos uma lacuna nesse esquema de dois polos, insuficiência da qual iremos de novo falar. São homens e mulheres para quem a questão assim se coloca: 'em função de quê construo minha vida?' E aqui não se trata de valores dimensionáveis, mercantis. Entretanto, o polo mercantil deve aí ser considerado (Schwartz, 2010, p. 250).

São os homens e as mulheres, na relação com o polo mercantil e com o polo político, que farão história. Schwartz (2010) chama de história sob um duplo regime ou em dois níveis ou ainda em duas velocidades: a “verdadeira”, que é a confrontação entre o polo mercantil e o polo político; e “uma outra”, que ocorre em um nível micro, que corresponde aos debates de normas ou às dramáticas de usos de si da atividade humana. Para o autor, falta um polo para dar conta das tensões nas quais a história se faz.

Este terceiro polo é o das gestões é o polo que permite que saibamos quem pensa, quem sofre, quem deseja mudar e qual é o lugar dos debates de normas e valores. Sem ele, sabemos que existe história, mas não sabemos quem a faz. Ou então, segundo o autor, a história seria construída de maneira mecânica, o que vai contra a gênese humana de transformar a natureza.

Schwartz esclarece que pensar na ideia de um espaço tripolar implica analisar um certo número de relações e tensões. Cada polo possui as suas especificidades, mas observá-lo fora do contexto dos outros dois polos seria ininteligível. O autor representa esses três polos através da figura geométrica de um triângulo, que ele chama de “Espaço Tripolar”, onde cada vértice do triângulo está disposto um polo.

O polo I é o das gestões, onde se encontram as pessoas que fazem gestão em sua atividade cotidiana; é o polo da atividade que administra as normas antecedentes do polo mercantil e do polo político, onde ocorre a ressingularização. É no polo das gestões do e

no trabalho que ocorrem as dramáticas do uso de si nas situações de trabalho. O polo II é orientado aos valores quantitativos, mensuráveis, onde a ideia é produzir valores mercantis e, para tanto, existem normas, regras e hierarquias. Por sua vez, o polo III ou o polo das politeia está orientado aos valores sem dimensão, também chamado de polo do direito, do político, dos organismos da democracia e para tal é necessário, assim como no polo II, a existência de regras, normas e hierarquias.

Os polos II e III, ao mesmo tempo em que sofrem tensões, apresentam pontos semelhantes, como o fato de serem geradores de normas antecedentes. O polo II gera normas antecedentes para, de acordo com Schwartz, “*tentar fazer valer os valores do bem comum, esses ‘valores sem dimensão’ que todo cidadão reivindica*” (2010, p. 254). Já o polo mercantil ocupa-se em produzir mais que os outros campos. É questão de lucro e enriquecimento e, para isso, também necessita de normas.

3. O espaço tripolar na administração pública

A administração pública pertence ao vértice do polo III – do político, pois a mesma deve estar orientada para o bem comum. Os valores arrecadados servem para administrar valores imensuráveis como educação, saúde, transporte, iluminação, segurança e saneamento, seus direitos sociais.

Lembrando que Schwartz diz que o polo político não se submete ao mercantil, então por que razão trazer para a esfera pública valores mensuráveis típicos do polo mercantil? Qual o interesse em certificar a prestação de serviço público com as normas da ISO 9001? Para compreender essas questões foi realizada uma investigação com servidores públicos de um município brasileiro encarregados pelo tratamento da água a ser distribuída à população a fim de verificar como estes trabalhadores fazem uso de si, mobilizam e criam valores e saberes para realizarem a atividade de trabalho, em tempos de intensificação de normas no setor público.

Os depoimentos foram trabalhados separados em cada polo: gestão, mercado e político não com a intenção de individualizá-los

porque como diz Schwartz não é possível um raciocínio segmentado, pois os polos estão em relação entre si, influenciando e sofrendo influências. Trata-se de uma separação didática para compreender a essência de cada polo.

A prescrição do trabalho tratando-o como algo linear possui o mesmo padrão, nada de novo ocorre. O trabalho é realizado continuamente, sem questionamentos, sem pensar, sem interferência de quem o realiza. Na prática ocorre o inverso, o tratamento da água, por exemplo, é ininterrupto, os trabalhadores revezam-se em turnos de 12 horas e quando assumem o plantão o tratamento já está em andamento. Possuem, assim, a responsabilidade de manter a qualidade do trabalho que vinha sendo realizado. Estes trabalhadores são responsáveis pela dosagem dos produtos químicos durante o processo de tratamento e pela análise laboratorial a fim de conferir a dosagem do cloro e o pH da água. Nos depoimentos ficou claro que os trabalhadores possuem consciência da importância do trabalho que realizam. Recebem a água bruta e a transformam em água potável, que pode ser consumida pela população, como disse um dos entrevistados *“temos consciência de que estamos servindo à população, não trabalhamos para contentar ninguém, trabalhamos em prol de uma população”*.

Cada estação de tratamento de água possui um manual de procedimentos, mas que será de pouca ajuda se não houver a prática no dia a dia com os colegas. O trabalho resume-se em tratar a água, mas cada estação de tratamento possui suas particularidades *“tu não podes dizer: saio daqui e vou trabalhar tranquilamente em outra estação. Não é bem assim”*. Isso ocorre porque cada estação trabalha com determinada vazão de água, a água bruta é coletada de pontos distintos do manancial o que requer diferentes dosagens de produtos químicos, de saberes diferentes. Apesar das diferenças, o padrão de potabilidade da água deve ser mantido em conformidade com o estabelecido pela Portaria n° 2.914/2011 do Ministério da Saúde que regula o trabalho desses profissionais da água. A Portaria entende que água potável é a que atende o padrão de potabilidade estabelecido no próprio documento e que não ofereça riscos à saúde.

Com a certificação ISO houve a implantação de um manual de procedimentos, esse documento é prescritivo, porém, de acordo com

os entrevistados, sem orientação de alguém que já possua a prática de tratar água dificilmente um novo trabalhador, sem experiência, irá aprender a atividade somente lendo o manual. Um dos trabalhadores disse: *“Para estudar as instruções é necessário tempo para lê-lo, assimilá-lo, mas a água está passando pela estação e deve ser tratada. Assim, o manual ajuda para situações específicas, pontuais como a dosagem correta do flúor, por exemplo”*.

Há um espaço entre o trabalho prescrito e o trabalho real e nesse espaço, o sujeito – operador de estação de tratamento de água – expressa usos de si na sua atividade de trabalho. É nesse espaço que, fruto de escolhas que precisa fazer no contexto do debate de normas, saberes são, em alguma medida, produzidos – às vezes numa dimensão efetivamente microscópica. Esse saber, à medida que vai sendo incorporado na experiência de trabalho, pode ser aos poucos compartilhado, tornando-se patrimônio individual e coletivo. O manual que prescreve as atividades de cada estação não apreende e nem poderia todo do trabalho, pois no trabalho real o operador enfrenta os limites e as possibilidades da tarefa prescrita e precisa dar conta das infidelidades do meio. O manual seria a representação do real, porém a atividade de trabalho é renormatizada não porque o prescrito esteja errado, mas porque o trabalho é uma atividade dinâmica. É a vida de quem realiza a tarefa que é cedida no desempenho da atividade – e a vida está em constante movimento e transformação. É um debate de normas entre o prescrito e a sua renormatização.

Os operadores de estação de tratamento já conviviam com um processo de regulamentação e controle no trabalho de tratar água. Com a implementação das normas da ISO esses trabalhadores passaram também a administrar normas da esfera privada. Enfrentam cotidianamente o debate entre essas duas normas e utilizam-se dos saberes adquiridos pela atividade de tratar a água para administrar as normas antecedentes do polo mercantil, certificação ISO e do polo político – Portaria do Ministério da Saúde.

O polo do mercado ficou bem demarcado com a decisão da direção da Autarquia de trabalhar voltado para a excelência, com o objetivo de melhorar os processos, o aperfeiçoamento dos modelos de trabalho, o controle dos resultados através de uma gestão voltada para

a liderança e no trabalho das equipes. Dentro desta meta o processo de tratamento de água foi certificado pela ISO 9001 e juntamente com a obtenção da certificação, o departamento foi premiado pelo Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP). A direção da Autarquia avança, posteriormente, para uma nova etapa e o Programa de Gestão Total (PGT) passa para o Sistema de Gestão.

A certificação trouxe melhorias para o trabalho dos operadores porque houve obras nos locais de trabalho, mudança na estrutura, porém a rotina de trabalho não se modificou com a certificação. A preocupação dos trabalhadores permanece em atender as especificações da Portaria do Ministério da Saúde. Inclusive ressaltam que a qualidade da água é acompanhada pela parte técnica que coleta amostras de água tratada e verifica, no laboratório central, o seu padrão de potabilidade, ratificando, desta forma, o trabalho realizado pelos operadores.

Os depoimentos dos operadores evidenciam que os mesmos reconhecem que a ISO trouxe benefícios, porque estão trabalhando sob um maior controle, porém, afirmam que os procedimentos introduzidos pelas normas já existiam. O trabalho, segundo os operadores, passou a ter mais controle principalmente nos momentos de auditoria interna realizada por servidores do Departamento e nas auditorias externas onde participam técnicos da certificação. A auditoria interna é uma preparação para a auditoria externa, porém os trabalhadores esclarecem que nesses momentos a fiscalização incide principalmente nos documentos, nas planilhas de controle do tratamento.

A certificação ISO para estes trabalhadores não parece ser algo novo porque a mesma veio prescrever normas já existentes, o que significa que o trabalho de tratar água é carregado de normas ou prescritas ou do patrimônio da experiência. A certificação padronizou os procedimentos – e esse é o seu objetivo. A padronização nos procedimentos é vista como positiva, porém nem todos os operadores a seguem. A não adesão por parte de alguns trabalhadores é vista pelos outros colegas como não conscientização da importância da certificação. A não adesão permite pensar que o uso do corpo-si está fortemente presente na atividade de tratar água e que as normas

propriamente ditas ou as normas aceitas são as estabelecidas pela portaria do Ministério da Saúde.

O polo do político que trata dos valores imensuráveis e do bem comum foi trabalhado com o objetivo de perceber como os operadores se veem como responsáveis pelo tratamento da água. Para Schwartz o bem comum ou a procura do bem comum é :

a atividade humana, mais particularmente o trabalho no sentido estrito, é um espaço onde se retrabalham incessantemente os valores do político cruzados com os valores dimensionados, ou seja, aqueles cujos limites são conhecidos, que se pode medir, quantificar (valores do espaço mercantil), (2008a, p. 24).

Os valores dimensionados, pertencentes ao polo do mercado possuem limites, possuem medida, quantidade. Já os valores não dimensionados, os do bem comum, é impossível hierarquizá-los e também é difícil perceber a limitação entre esses valores: educação, saúde, segurança. Porém, uns são trabalhados pelos outros.

No polo do político, a saúde, a educação passam pela alocação de meios concretos, portanto necessariamente limitados. Reciprocamente, não é suposto a gestão de um hospital funcionar unicamente à calculadora, mas também em nome de valores de universalidade (Schwartz, 2008b, p. 28)

Os operadores de estação de tratamento de água atribuem valor à atividade de tratar água. A sua potabilidade está diretamente relacionada com a saúde e a manutenção da vida. Não há como negar que a água é um valor não dimensionável. Também não há como estabelecer um critério de avaliação, isto é, um coeficiente que meça a importância da vida. Um dos operadores diz que o servidor público não é só servidor público, ele é também consumidor. Para esse trabalhador o consumidor deve receber um bom trabalho, de uma ótima qualidade. Ressalta que durante o horário de expediente consome a água que trata, mas em casa ele e sua família consomem a água tratada em outra hidráulica, então ele confia no serviço que realiza e confia no serviço dos colegas.

Schwartz menciona que há valores presentes na experiência e que são trabalhados nas situações de trabalho. É o que ele chama de “*dimensão das gestões incluídas na atividade*” (2004a, p. 32). Quando os operadores dizem que sentem orgulho pela atividade de tratar água

estão invocando a responsabilidade e o compromisso que assumiram ao escolher esta profissão, que busca garantir a qualidade da água que sairá das estações para as residências, hospitais e escolas. Trata-se de um trabalho coletivo e, por isso, pressupõe a confiança no trabalho de cada colega porque há uma continuidade no trabalho. Ao chegar à estação para iniciar o seu turno de trabalho, o operador não “inicia o trabalho”. Na verdade, a sua atuação dá continuidade a uma atividade que já foi iniciada, isto é, o operador deverá continuar uma tarefa em andamento, iniciada há algum tempo, por outro operador.

4. O espaço tripolar e o dispositivo dinâmico de três polos

Schwartz diz que o esquema do espaço tripolar é a tentativa de compreensão da história, das crises e das tensões é reintegrar a atividade.

Quando se trabalha, quando se reflete acerca disso – e especialmente com os protagonistas da atividade industrial – pouco a pouco se é conduzido a construir esse esquema, que é aproximativo, que será modificado e enriquecido, mas que permite compreender como a atividade é algo essencialmente motriz – e não apenas motriz em si, mas motriz na história (Schwartz, 2010, p. 263).

Schwartz faz a ressalva de que não basta olhar para este esquema e compreender como funciona. Interessa saber que o esquema significa que existe algo em determinado momento e a partir daí podemos intervir na nossa rotina. Ao mencionar a intervenção, Schwartz (2010) lembra a existência do dispositivo dinâmico de três polos. O autor ressalta que se trata apenas de similaridade no nome, pois são diferentes. O esquema tripolar é a consequência da tentativa de compreender “o que faz história”. O dispositivo dinâmico de três polos é um dispositivo de trabalho de formação e para tal são necessários concomitantemente os saberes e conceitos.

Tendo em conta que estamos num mundo que transformamos continuamente pela atividade, o regime de produção de conhecimentos tem tanto necessidade dos saberes investidos nesta atividade [e produzidos a diversos graus de aderência] como de saberes organizacionais, acadêmicos, disciplinares – que são já providos de uma forma de codificação. Ora, o diálogo destes dois polos não se pode fazer frontalmente. Ele supõe uma

disponibilidade – que não é natural – dos parceiros que operam provisoriamente e tendencialmente nos dois polos. É necessário que emerja então um terceiro polo a fim de fazer trabalhar os dois primeiros de modo cooperativo [humildade e rigor na referência ao saber], de maneira a produzir um saber inédito a propósito da atividade humana (Schwartz, 2008c, p. 25).

Os saberes disciplinares fazem parte do primeiro polo do dispositivo, que compreende os saberes formais e acadêmicos; o segundo é o polo dos saberes da experiência que são gerados na atividade; e o terceiro polo é o das exigências éticas e epistemológicas. Não existe início nem fim, porque os três polos estão em relação dialética.

O polo dos saberes e valores constituídos representam, no caso dos operadores, a prescrição sistematizada nas normas ISO 9001. Este é, o espaço do saber prescrito e os tantos outros saberes referentes ao patrimônio da Portaria e da experiência prévia dos trabalhadores. Este polo representa os saberes construídos antecipadamente à atividade. Os saberes processados e reprocessados na atividade são representados no polo da atividade. Este é o local onde se encontram os operadores. A relação entre estes polos é o local onde a prescrição é transformada em trabalho real, onde ocorre a ressignificação do trabalho. É o polo do socrático² em duplo sentido, pois é o local onde ocorre a exigência da aprendizagem, o domínio dos conceitos e a verbalização do trabalho.

A dinâmica dos três polos é constante. A atividade de trabalho está sempre nesse duplo socratismo de processar os valores e saberes científicos/patrimônio/normas, etc. na atividade de trabalho. No processo de realização da atividade de trabalho, o prescrito e o real se fundem e, ao mesmo tempo, se distanciam. O desafio está em perceber a linha tênue que separa a prescrição do trabalho real. A prescrição e o trabalho real são independentes e dependentes ao mesmo tempo. Os saberes do e no trabalho são realizados às vezes sem que o trabalhador se dê conta. Os que estão de fora os interpretam, por vezes, como um

² Trinquet (2010) esclarece que o polo socrático em duplo sentido são situações em que não há somente aquele que sabe (Sócrates). Há um duplo sentido porque os “executantes” também colocam questões a Sócrates. Juntos buscam as respostas apropriadas que levem em conta tanto os saberes acadêmicos quanto os saberes de experiência.

“jeitinho”. A Ergologia como abordagem de aproximação do trabalho, sob a perspectiva da atividade humana (Schwartz, 2003), é um caminho teórico para se compreender a complexidade presente na produção da história que ocorre no cotidiano do trabalho. Com o apoio de categorias como trabalho prescrito e trabalho real, torna talvez possível apreender a atividade e o que dela resulta.

Ocorre que o trabalhador nem sempre possui consciência de todos os seus atos. Daí a importância que ele se confronte com o trabalho real para perceber a complexidade do mesmo, além dos usos de si por si mesmo e os usos de si pelos outros. O Dispositivo Dinâmico a Três Polos proposto por Schwartz (2000) está diretamente relacionado à ideia de renormalização na atividade. O Dispositivo surgiu quando o conceito da Comunidade Científica Ampliada chegou ao seu limite. Foi através do conceito de Comunidade Científica Ampliada que Schwartz (2000) passou a ter uma visão não mutilante do trabalho e a encontrar respostas para o “mal-estar que sentia” em relação à diferença existente entre patrimônio estocado, aquele que é ensinado e patrimônio vivo, aquele que acontece nas atividades de trabalho.

O conceito de Comunidade Científica Ampliada mostra que o trabalho não é somente técnica oriunda dos saberes acadêmicos, mas também uma riqueza formada pelas experiências coletivas. Assim, quando Schwartz (2000) passou a trabalhar com um conceito mais geral de atividade humana, compreendeu que a construção de um conceito para “atividade” estava além do trabalho assalariado, passava pela história das técnicas, da antropologia, das ciências da linguagem e interrogava os saberes dos trabalhadores.

Schwartz (2000) destaca a importância de repensar os papéis e as responsabilidades dos trabalhadores (polo da experiência) e universitários (polo dos conceitos), dado o valor de ambos os saberes e das diferenças existentes entre eles. Os saberes acadêmicos não dão conta de muitos dos saberes oriundos da atividade de trabalho, onde os trabalhadores criam e recriam saberes, renormalizam o prescrito na prática do trabalho real, mas não são por esta razão menos importantes, tampouco devem ser anulados. Existe a necessidade dos saberes e conceitos acadêmicos da mesma forma que há necessidade e espaço para os saberes oriundos da experiência do trabalho. Decorre

assim a importância de que o pesquisador que utiliza o referencial teórico da Ergologia trabalhe na perspectiva do Dispositivo Dinâmico a Três Polos

5 Conclusão

Este artigo, através da abordagem ergológica, trouxe os resultados obtidos com uma pesquisa realizada com trabalhadores do setor público responsáveis pelo tratamento da água a ser consumida pela população. Schwartz (2010) afirma que homens e mulheres fazem história, e o ambiente do trabalho é um espaço onde a história é construída. Se analisado sob uma perspectiva macro, os trabalhadores constroem a história a partir do polo das gestões da atividade de trabalho ou polo I. Este, por sua vez, está em constante debate de normas e valores em relação entre o polo II do mercado e com o polo III do político.

Do ponto de vista analítico os polos I, II e III são separados, mas no dia a dia são cruzados, haja vista que eles estão em relação permanente e há uma dinamicidade entre eles. Por exemplo, o cerne do polo do mercado está na apropriação, na incorporação de tecnologias e nos métodos de gestão invertendo a lógica meio para fim e a serviço de seus princípios e valores. Porém todos esses aspectos poderiam estar no polo da gestão. O polo I, das gestões, o polo II, do mercado e o polo III, do político, são vistos como espaço tripolar. A separação é meramente didática, pois na atividade de trabalho a renormalização indica que o trabalho é uma atividade criadora, que circula pelos três polos, conforme a ergologia,.

A administração pública – polo do político, local onde os gestores dos serviços públicos atuam, é orientada a agir em prol do bem comum, pelo menos conceitualmente, pois no local circulam o valor mercantil da água e o da água como bem comum. O mercado, local onde circulam os valores dimensionáveis, procura, cada vez mais, ampliar seu espaço de atuação como modo de aumentar seu capital monetário. Neste espaço, surgem ações voltadas para a qualidade e as competências – indicadores que, aos poucos, estão ampliando a fronteira do privado e conseqüentemente diminuindo o espaço público.

Nesta “disputa de espaço”, os operadores, que atuam no polo do político, percebem as transformações do macro no seu cotidiano de trabalho. Olhar para o trabalho como atividade humana e práxis social é trazer para o debate os seus protagonistas. O trabalho destes trabalhadores sofreu alterações com a certificação do processo de tratamento de água a partir da certificação ISO 9001 – polo do mercado. A obtenção e a manutenção da certificação ISO exigem de quem trabalha o cumprimento de normas que são os indicadores de melhoria contínua. A ISO 9001 está impregnada de prescrição que também nega a historicidade dos atos dos trabalhadores, posto que as normas fornecem informações de como agir sem levar em consideração cada contexto de trabalho.

Porém, os operadores já conviviam com um processo de regulamentação e controle no trabalho de tratar água – polo da gestão. A Portaria do Ministério da Saúde regula o trabalho desses profissionais da água. Conforme definição da Portaria, a água para consumo humano é a aquela potável destinada à ingestão, preparação e produção de alimentos e à higiene pessoal, independentemente da sua origem. Por água potável, a Portaria entende que é a água que atende o padrão de potabilidade estabelecido no próprio documento e que não ofereça riscos à saúde. A portaria do Ministério da Saúde não existe para prever a atividade de trabalho, mas para definir os critérios que deverão ser atendidos. Essa definição abre um campo de possibilidades para que o trabalhador faça uso de si na sua atividade de trabalho. Os parâmetros estão postos pela portaria, mas cabe a cada trabalhador, a partir do saber do e no trabalho, administrar não apenas os produtos que tornarão a água potável, mas também lidar com imprevistos e tomar as decisões para solucionar problemas que surgem no dia a dia de trabalho.

O espaço tripolar evidenciou que os operadores de estação de tratamento constroem história. No macro, cabe à administração pública reconhecer que, para tornar visível a qualidade dos serviços que presta à comunidade, não é necessário valer-se de regras que são válidas no polo do mercado. O bem comum está relacionado a valores não dimensionáveis – o serviço de tratamento de água, que é um bem comum – que não podem ser geridos por normas que visam mercantilizar um bem essencial à vida humana.

De acordo com Schwartz (2004b) no micro, local onde ocorre a atividade de trabalho, é o nível do não formal. Neste espaço, o trabalho sempre é, mais ou menos, uma dramática do uso de si. Por outro lado, em um nível mais explícito, residem as normas antecedentes. Entre estes dois níveis, há uma lacuna que, se for estreitada pela aproximação dos níveis informal e formal, possibilitará o encontro dos saberes acumulados pela atividade de trabalho e das normas institucionais que sempre estarão postas para atingir os valores mensuráveis e não mensuráveis.

O espaço existente entre as normas antecedentes e as normas renormatizadas é inacabado e, portanto, aberto permanentemente ao debate. Importante tornar visíveis os saberes construídos no micro, não apenas para mostrar que eles existem, mas também para, em parceria com o macro e a partir do debate de valores, evidenciar o valor não mensurável da água, o valor e a importância do polo do político e do polo das gestões para garantir o bem-viver em comum.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde (2011) *Portaria n. 2.914*, de 12 de dezembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Brasília: Diário Oficial da União de 14 dez.

CAVALLI, Ângela Beatriz (2013) *As dramáticas de usos de si na atividade de tratamento da água em um contexto de intensificação de normas do setor público*. 2013. 202 f. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos. UNISINOS, São Leopoldo.

GOMES JÚNIOR, Admardo Bonifácio; SCHWARTZ, Yves (2014) Psicologia, saúde e trabalho: da experiência aos conceitos. *Psicologia em Estudo*, v. 19, n.2, p. 345-351.

PONTES, Cátia Regina Machado; SANTOS, Eloisa Helena (2015) Debate de normas e valores vivenciado pelo sujeito na atividade do trabalho. *Agenda Social*, v. 9, n. 1, p. 8-18.

SCHWARTZ, Yves (2000) A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. *Trabalho e Educação*, n.7, p. 38-46.

SCHWARTZ, Yves (2003) Trabalho e saber. *Trabalho e Educação*, v. 12, n. 1, p. 21-34.

SCHWARTZ, Yves (2004a) Trabalho e gestão: níveis, critérios, instâncias. In: FIGUEIREDO, Marcelo; ATHAYDE, Milton, BRITO, Jussara; ALVAREZ, Denise (org.) *Labirintos do Trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, Cap. 1, p. 23-33.

SCHWARTZ, Yves (2004b) Circulações, dramáticas, eficácias da atividade industrial. *Trab. educ. saúde*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 33-55.

SCHWARTZ, Yves (2008a) Bem comum. In: DURRIVE, Louis; SCHWARTZ, Yves. Glossário da Ergologia. *Laboreal*, p. 24.

SCHWARTZ, Yves (2008b) Valores dimensionados. In: DURRIVE, Louis; SCHWARTZ, Yves. Glossário da Ergologia. *Laboreal*, p. 28.

SCHWARTZ, Yves (2008c) Dispositivo dinâmico a três pólos. In: DURRIVE, Louis; SCHWARTZ, Yves. Glossário da Ergologia. *Laboreal*, p. 25.

SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis (org.) (2010) *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: Editora da UFF, 309 p.

TRINQUET, Pierre (2013) Trabalho e educação: o método ergológico. *Revista HISTEDBR On-line*, Campinas, n° especial, p. 93-113.