

Experiência e produção de saberes, possibilidades de superação das vulnerabilidades: reflexões acerca do desastre da região serrana do Rio de Janeiro

Simone Santos Oliveira

Por fim, também fui aos artífices, porque estava persuadido de que, por assim dizer, nada sabiam, e, ao contrário, tenho que dizer que os achei instruídos em muitas e belas coisas. Em verdade, nisso me enganei: eles, de fato, sabiam aquilo que eu não sabia e eram muito mais sábios do que eu.
(Apologia de Sócrates, Platão, 22 d)

Introdução

O tema *desastres* cada vez mais ocupa espaço nas agendas acadêmicas, institucionais e políticas. Se, por um lado, o aumento de suas ocorrências é evidente, exigindo maior organização, com formulação de leis, manuais, protocolos, por outro, as inúmeras questões que decorrem desses eventos, que colocam em destaque suas diversas dimensões, ainda merecem olhar mais apurado. Identificamos, portanto, uma lacuna de conhecimento no debate sobre desastres que coloque em foco os aspectos sociais, de saúde e das práticas de trabalho e de seus desdobramentos para a vida em comunidade. Especificamente no que tange à saúde, identificamos os inúmeros profissionais envolvidos na resposta ao desastre. Colocar em análise a organização e a estruturação dessas ações permite-nos refletir sobre os efeitos de suas práticas nas relações intersubjetivas após o momento agudo do desastre.

As reflexões aqui apresentadas fazem parte de pesquisa que visa resgatar a vivência e o movimento de reconstrução dos profissionais que atuaram e das comunidades afetadas no evento de 12 de janeiro de 2011, na região serrana do Rio de Janeiro, prioritariamente em Petrópolis, Teresópolis e Nova Friburgo. Nesses municípios, as populações afetadas ainda lidam com a reconstrução de suas vidas, tiveram seu cotidiano interrompido drasticamente e dependem de um poder público burocrático, ineficiente e, muitas vezes, improbo.

Se considerarmos o quantitativo de mortos, em uma área devastada de 350 km², com 750 deslizamentos, podemos afirmar que a catástrofe serrana, até o momento, foi uma das de maior impacto nacional. Foram contabilizados 913 mortes, 8.901 desabrigados e 23.045 desalojados (FREITAS et al., 2012). No entanto, temos relatos de pessoas que consideram que esse quantitativo pode ser bem maior.

Partimos da discussão acerca do conceito de desastre desenvolvida por Valencio (2010), que tem problematizado a definição de desastre natural compreendendo-o como processo socialmente construído, com dimensões objetivas e subjetivas, alargando o tempo e o espaço desses acontecimentos com base em nexos sócio-históricos para além de sua agudeza. Portanto, que influenciam os processos de subjetivação e os diversos sentidos dados posteriormente aos seus territórios. São perdas materiais, ambientais e simbólicas existentes numa relação entre sociedade e natureza que revela a organização espacial e econômica. Um sofrimento vivenciado que tem sua duração e intensidade definidas de acordo com a organização dos territórios. E que, no caso de nosso estudo, já ultrapassa quatro anos para as comunidades e também para os profissionais que atuaram e que também se constituem em grupo vulnerável.

A vulnerabilidade é aqui entendida na perspectiva de Cutter (2011), como conceito complexo que contempla dimensões sociais, econômicas, políticas e culturais. A autora ressalta a necessidade de uma abordagem integradora e interdisciplinar para se estudar a vulnerabilidade social e/ou socioambiental e destaca que, se os desastres são locais, suas respostas também devem ser.

Olhamos para essa vulnerabilidade não apenas como reflexo estrutural das nossas opções de desenvolvimento econômico e tecnológico, mas também consideramos a trajetória e o contexto sociais dos grupos atingidos.

A reflexão que aqui se desenvolve parte do esforço de dar visibilidade ao trabalho dos profissionais que atuaram no desastre da região serrana, buscando valorizar essas experiências de enfrentamento na fase de resposta e recuperação. Uma experiência singular que se expressa em um corpo, biológico, social e político, que por meio da história se transforma em patrimônio de quem trabalha. Para iluminar essas experiências lançamos mão do conceito de *atividade*, desenvolvido pela perspectiva ergológica (SCHWARTZ, 2012), em que o trabalho é o lugar privilegiado, local pos-

sível de redução das assimetrias e desigualdades sociais. Fazer circular esses saberes e como cada um tem de lidar, a partir de seus recursos, história, valores, com os desafios é um dos objetivos desta pesquisa.

A ergologia sinaliza para a existência de zonas de cultura e incultura no interior dos diferentes saberes. Nesse sentido, o conceito é sempre defasado com relação à própria experiência que o atualiza. Essa é a direção que a perspectiva ergológica busca para compreender o trabalho e suas relações, considerando o protagonismo dos trabalhadores: “A atividade industriosa humana não pode jamais ser corretamente antecipada por nenhum modelo teórico, sabendo que é necessário apreender com os que o praticam, se quisermos ser um ator respeitoso dos projetos de transformação deste trabalho” (SCHWARTZ; ADRIANO; ABDERRAHMANE, 2008, p. 11). E é a partir dessa perspectiva que pensamos em contribuir para a superação das vulnerabilidades no que tange aos debates sobre desastres.

Experiência, atividade e produção de saber

Trabalhar é fazer face aos eventos que surgem sobre uma situação estabelecida, situação que se pensava poder circunscrever numa descrição. É fazer frente a imprevistos, ao surpreendente, ao singular. Os trabalhadores desenvolvem uma experiência construída sob a forma de saberes práticos que são em grande parte informais e não verbalizados (SCHWARTZ; DURRIVE, 2010). E, como ressalta Schwartz, o corpo está onipresente aí dentro, e “o corpo é a atenção, a vigilância; é estocar as coisas na memória, é esquecer-las no momento oportuno”. O *saber investido* do trabalhador condiciona quase sempre a produção, sendo decisiva a pessoa ou o grupo, pois o investimento de si mesmo é o elemento-chave para a eficácia da atividade. Investido porque ele reenvia à especificidade da competência adquirida na experiência. E essa experiência é investida em uma situação única e histórica, não formalizada nem escrita em lugar algum. Ela está localizada, fundada no intelecto e no corpo, no *corpo-si*, como define Schwartz (2010), ou seja, alguma coisa que atravessa tanto o intelectual, o cultural, quanto o fisiológico, o muscular, o sistema nervoso. Atender a dois valores, de mercado e os do bem comum, cria contradições que atuam sobre as *dramáticas de usos de si* (SCHWARTZ, 2004).

Sendo assim, o filósofo francês Yves Schwartz, a partir da perspectiva ergológica, pergunta: O que é experiência? Formar quem? Formar para fazer o quê? Perguntar-se sobre a função formadora da experiência remete a um duplo problema. Primeiro: a experiência forma as pessoas nos

ambientes de trabalho, tornando-as mais eficazes? Segundo: a experiência seria formadora pela contribuição que traz a formação profissional e contínua? E, se assim o for, como fazemos falar a experiência? Como a colocar em palavras? Trazemos aqui uma síntese das reflexões do autor sobre a questão da experiência (SCHWARTZ, 2010; 2011; 2012).

Como articular experiência e formação? Pois, se experiência é um tipo de saber que não é diferente do saber mais formal, acadêmico, a questão “a experiência é formadora?”, de acordo com o autor, desemboca em uma tautologia, já que seus termos seriam de mesma natureza. Mas, se são radicalmente diferentes, um não pode formar o outro.

Schwartz (2010) propõe, então, repensar a experiência partindo da visão oferecida pela história filosófica do conceito e da origem em Platão das duas linhas essenciais quanto ao lugar da experiência no seio da especulação filosófica. Nos *Diálogos*, ao demonstrar interesse pelo saber-fazer dos artesãos, Platão faz duas observações. Uma que Schwartz chama de positiva, em que destaca certa competência dos artesãos para produzir os objetos, e outra negativa, porque essa competência se realizaria por rotina, aquele saber que não sabe relatar o que faz, uma intuição. Prosseguindo suas reflexões, o autor indica que dessas duas observações de Platão seguem-se dois desenvolvimentos histórico-filosóficos opostos.

O primeiro, a partir da linha positiva, que considera a experiência como complemento indispensável do poder de entendimento. Nesse percurso, Schwartz (2010) passa por Descartes, Leibniz, Diderot e Kant e chega a Hegel. Neste, destaca que há novo momento de valorização da experiência, pois a separação realizada por Kant entre conhecimento e experiência desaparece. E afirma que, para Kant, experiência é tudo que é dado, tenha sido formatado pelo entendimento ou não. E, para Hegel, a experiência é todo o saber que será desenvolvido por um percurso histórico-temporal. Mas, no final desse percurso, saberemos tudo o que haveria de se saber, dada inicialmente a experiência: “Em Hegel, a experiência é o movimento mesmo da gênese do saber e, por conseguinte, não podemos mais opor experiência e saber”, formula Schwartz (2010, p. 39). Esse pensamento hegeliano é prolongado em Marx, com a especificidade de que a experiência é produção da história humana pela produção material. Mas seja em Hegel ou em Marx, pela dimensão totalizadora dada à experiência, dizer que a experiência é formadora é uma tautologia. A experiência passou a ser tão grande que desqualifica a discussão sobre sua capacidade formadora, algo óbvio e

inevitável. O autor destaca que acredita ser aí o começo do declínio do conceito de experiência.

O segundo desenvolvimento, definido por Schwartz (2010), tem em David Hume um de seus principais pensadores, que parte da observação negativa de Platão: a experiência seria rotina, seria apenas experiência sem saber. No fundo, o que sabemos são sínteses do que é encontrado na experiência. Aqui, o saber é absorvido pela experiência: conceito, noções, saber, fabrica-se pelo costume, por associações de idéias. Tudo nasce inteiramente da experiência. E, afirma, estamos em outro beco sem saída, pois também aqui dizer que a experiência é formadora é uma tautologia. Esse pensamento, associado a uma filosofia analítica, cognitivista, e à psicologia experimental, busca estudar tipos de raciocínios, inferências, procedimentos intelectuais que geram, segundo Schwartz (2010), três inconvenientes. O primeiro seria o esforço de modelizar tipos de situações, dessingularizar ou desistoricizar a dimensão da experiência para falar, sobretudo, de experimentação e de protocolos. O segundo seria não reconhecer que na experiência existe parte enorme de saberes e competências que não é posta em palavras ou expressa em raciocínios claros. É o terceiro inconveniente, resultado dos dois primeiros, seria que essa tradição empirista desfaz o vínculo entre experiência pessoal e debate de valores. Não é possível identificar o debate de valores quando se fala de protocolos experimentais.

Portanto, as duas observações, positiva ou negativa, sobre o saber-fazer dos artesãos realizadas por Platão em seus *Diálogos*, em nossa história, levaram a dois becos-sem-saída que não possibilitam discutir a questão da experiência como formadora. Para tanto, a experiência não deve ser um conceito genérico, ela deve poder ser individualizada pelas situações e percursos singulares. Assim, a experiência não será absorvida pelo saber, e nem o contrário (SCHWARTZ, 2010).

Partindo daí, temos, então, nas situações de atividade e, em especial, nas atividades de trabalho sempre em parte – pois imprevisível em sua proporção – a aplicação de um protocolo e experiência: o que Schwartz (2011) chama de encontro de encontros. Toda situação de trabalho é sempre em parte a aplicação de normas antecedentes, mas, se somente elas existissem, teríamos apenas o equivalente a um protocolo experimental. Nunca é assim, existe aquilo que nesse encontro podemos indicar como experiência, processo jamais acabado, em que não sabemos nem mesmo quem faz experiência. Enigma que Schwartz designa como *corpo-si* e é nele que se faz experiência:

A história de nossos fracassos, nossos sofrimentos, nossos sucessos, nossos engajamentos com uns e outros, atravessados pelas nossas relações com os valores; e nosso corpo carrega essa história sem que nós a saibamos muito bem. É tudo isso que faz experiência (SCHWARTZ, 2010, p. 43).

E se compreendemos que toda atividade é sempre, de um lado, a aplicação de protocolo e, de outro, um encontro de encontros a gerir, podemos dizer que toda atividade é debate, uma dramática em que os protocolos serão submetidos ao encontro dos encontros e singularmente renormatizados, pela experiência de quem faz: esse saber investido, que é diferente do saber formal. Os saberes investidos não são da mesma natureza que os saberes formais, são duas coisas diferentes e complementares, que se interfecundam, mas não se reduzem.

Nesta perspectiva, buscamos fazer reflexões a partir das experiências dos profissionais que atuaram no evento da região serrana, dando visibilidade a esse rico saber resultante do encontro de encontros na situação de emergência. Apresentaremos aqui narrativas de profissionais vinculados às Secretarias de Desenvolvimento Social (SDS) e Municipal de Saúde (SMS) das cidades de Teresópolis e Nova Friburgo, evidenciando os debates de normas e valores presentes nas situações de trabalho, com intuito de consolidação desse patrimônio.

Crônicas não contadas de um desastre que não acabou

A imprevisibilidade é parte do processo de trabalho dos profissionais na fase de resposta e recuperação, que em condições adversas, com escassez de recursos, devem se engajar com o corpo inteiro, estar alertas, convocados a agir prontamente em situações heterogêneas e complexas. Esse trabalho envolve uma relação entre o sujeito cuidador (sua subjetividade, história, direitos, necessidades, relações com os demais participantes do trabalho coletivo e concepção cultural-profissional de saúde) e o sujeito cuidado (suas necessidades subjetivas, individuais e coletivas e concepções culturais de saúde e cuidado). Essas expectativas e interesses podem aproximar-se, “potencializando a perspectiva do cuidado ‘de si e do outro’, ou distanciar-se, gerando conflitos” (PIRES, 2009, p. 743). Por sua vez, isto implica reafirmar também que trabalhar sempre é gerir as variabilidades presentes nas situações de trabalho. Trabalhar-gerir apresenta-se importante “na medida em que insiste na heterogeneidade das dimensões implicadas, no engajamento subjetivo necessário do prestador em relação a campos

onde há escolhas a serem feitas” (SCHWARTZ, 2004, p. 39). E mesmo que estas escolhas se realizem em microssituações, elas remetem a horizontes sociais mais amplos.

Os trabalhadores que atuam nas situações de desastres, especialmente, estão diante da ruptura da vida de outros:

Algumas pessoas estavam com muita dificuldade de sair de suas casas... na verdade de suas vidas. Eles falavam: *Como vou deixar tudo aqui?* Ainda que estivesse tudo caído ou parte dos bens destruídos, *era a história delas que estava ali*. A gente falava assim: “O importante desse momento é que você preserve a sua vida, aqui é um lugar que está em extremo risco”. Mesmo assim, era muito difícil convencer as pessoas a saírem dali (Profissional 1, SDS).

Os valores sem dimensão são objetos de intensos debates de normas, conflitos, arbitragens políticas, e, nas situações de trabalho, esses valores são retrabalhados na experiência dos protagonistas das atividades. Na realização de seu trabalho são cobrados por si mesmos, pelas instituições e pela população, que coloca toda sua expectativa de socorro e de ajuda neles.

O nível de cobrança, de resposta que tinha que se dar, era muito grande. Naquele momento *duplamente cobrado*, e com *medo*. Porque esse medo é real, ele existe, medo que se repita aquele cenário, que tenha que atuar de novo.

Os trabalhadores foram levados à exaustão com jornadas ininterruptas:

Porque no dia da tragédia eu fui ao hospital Raul Sertã e não aguentei ficar lá, quase desmaiei, porque o cenário... E os funcionários que ficaram *72 horas direto trabalhando*. Isso não é observado, as pessoas que estavam no plantão daquela madrugada do dia 11 para dia 12, elas não puderam sair. Também ninguém chegava, e também não tinha condição de elas irem embora porque era muita gente que tinha que ser socorrida. Então, *esse pessoal ficou 72 horas, dormindo no chão, o hospital lotado, sem uma alimentação correta*. E isso todo mundo, até médico, todo mundo no mesmo barco. *Essa exaustão não é observada, e o cenário era muito... era um cenário de guerra*. (...) Isso tudo é muito louco, todo mundo trabalhava num nível de tensão, corre para lá, corre para cá (Profissional da Vigilância em Saúde, SMS).

Não se pode esquecer de que muitos dos trabalhadores foram afetados também. Perderam parentes, amigos, perderam as casas ou tiveram de sair temporariamente. Alguns ficaram em abrigos. E tiveram de atuar mesmo assim “E ninguém viu aqueles *trabalhadores como vítimas*” (idem, SMS).

A emergência dos desastres não é uma novidade na região, todos os anos, no verão, as cidades são acometidas pelas chuvas, com deslizamentos, e o risco da tragédia é iminente: “Isso *era uma tragédia anunciada* há muito tempo, porque vários deslizamentos aconteceram anteriormente, mas eram sempre nas áreas pobres da cidade. Era sempre assim. Vai chover sempre muito distante do cenário geral da cidade” (idem, SMS). Contudo, os profissionais não estavam preparados para o enfrentamento das situações de calamidade, principalmente do porte que ocorreu em janeiro de 2011. A psicóloga que atuava na SDS relata seu primeiro contato com a tragédia: “Cheguei ao trabalho e ele [o secretário] falou: *cadastre os vivos e conte os mortos*. Eu nunca tinha tido um contato com isso. (...) Tinha uma fila das pessoas que estavam sendo cadastradas, e a fila das pessoas que estavam procurando os mortos” (Profissional 1, SDS).

A atividade tem algo não previsto em sua potencialidade, a de ser sempre microrrecriadora. Ou seja, “numa situação de trabalho, a atividade é sempre o centro desta espécie de dialética entre o impossível e o *invivível*” (SCHWARTZ; DURRIVE, 2010, p. 31). Dessa perspectiva, a noção de competência, adverte Schwartz, deve considerar três elementos que não se articulam facilmente: o das normas antecedentes, que enquadra fortemente toda situação de trabalho; o do histórico e incessantemente inédito; e uma dimensão de valores, que deve justamente gerir o inédito, realizar escolhas. São dimensões heterogêneas e incomensuráveis – incomparáveis. São ingredientes diferentes que se combinam na atividade, que se articulam no agir em competência, abandonando dessa forma a ideia de competência como noção simples e homogênea. Apesar das evidências históricas, as instituições não se prepararam, criando planos de contingência. Não havia protocolos, e os profissionais tiveram de improvisar. Nos primeiros momentos após a tragédia, os procedimentos foram sendo criados, e os trabalhadores precisavam dar conta de diversas situações ao mesmo tempo:

Tínhamos um caderno para identificação, porque o índice de contaminação no local... não havia refrigeração. Um cheiro absurdo, nós *tínhamos que usar muito vick no nariz*. Eu fiquei durante muito tempo fazendo

tratamento porque a cartilagem ficou muito ferida devido ao uso contínuo de vick e máscara. (...). Tinha uma multidão que se formava do lado de fora da delegacia. (...) Era uma romaria porque quem chegava, mesmo que não encontrasse, também não ia embora (...) eles ficavam ali porque, como chegavam corpos a todo momento, tinham expectativa. Com isso, o tempo foi passando e fiquei mais de 70 horas sem ir em casa (...). Chegaram dois caminhões enormes de peixe para doação, caminhões frigoríficos, esses caminhões foram usados para guardar os corpos que já estavam necropsiados. O quarteirão inteiro tinha um cheiro horrível, muito forte (Profissional 1, SDS).

A equipe de desenvolvimento social em Teresópolis cadastrou cerca de 16 mil pessoas, além disso, era responsável também por distribuir os alimentos e todas as doações que passaram a chegar a partir do terceiro dia do evento. Mas, nessas condições, a logística nunca é simples:

Você tem que dar alimento, certo? Mas onde ela vai cozinhar aquele alimento, o que ela vai fazer com o alimento cru? Não adianta você dar cesta básica, você tem que dar condições da família ter o alimento. Alguns restaurantes de Teresópolis começaram a enviar quentinha, e isso aliviou o trabalho das equipes. A generosidade do povo, tanto das pessoas que vieram como voluntários como da população local e do povo internacional, também foi enorme, mas nós não sabíamos organizar aquelas pessoas (Profissional 2, SDS).

É preciso contar com uma rede solidária para apoio às ações. Para conseguir o mínimo de organização, trabalhou-se com o que se tinha. O despreparo das equipes somado à inadequação dos instrumentos se constituíram em outro desafio:

Nós tínhamos um formulário, da anmenese, que se fazia com qualquer pessoa que fosse no serviço social procurar atendimento. Esse papel não servia, nós tivemos que adaptar na hora, e nós tínhamos muitos blocos daquele papel. E era o único que nós tínhamos para fazer qualquer tipo de registro. Agora, as pessoas chegavam sem nenhum documento, ninguém tinha documento, certidão ou conta de luz... Depois veio o Detran para fazer carteira de identidade; outra vez, nós tivemos um bom suporte, mas descoordenado. As coisas aconteciam, mas ninguém sabia onde. As equipes despreparadas e mínimas, sem uma coordenação, tinham que atender toda a população afetada: (...) O que a tragédia fez: pegou uma equipe pequena, despreparada e tinha também bombeiros e defesa civil. Esses dois polos eram os únicos que nós tínhamos. E a equipe, muito reduzida. Hoje em dia, não atende nem aos CRAS

que existem... Como, de repente, essa equipe podia dar suporte a essa população toda? Existiam várias *disputas de poder*, tiveram vários acontecimentos que as pessoas ficaram cada vez mais fragilizadas. (...) O Brasil é o país do mínimo, a gente trabalha com a equipe mínima. Tínhamos muito poucos técnicos disponíveis (Profissional 2, SDS).

No entanto, a criação de procedimentos era inevitável. Corria-se o risco de errar, mas era preciso, em função das condições impostas pelo desastre:

As pessoas chegavam sem receita, a gente decidiu o critério, vamos dispensar para todo mundo, que não vamos ter esse refinamento de exigir receita. Tinha gente que era insulina-dependente, que ficou sem, as pessoas estavam descompensadas. Não tinha luz na cidade, até a insulina que estava na geladeira se perdeu. Essa nossa vivência na gestão de medicamento, que a gente foi fazendo muito da cabeça da gente, mas que de alguma forma hoje a gente tem essa experiência (Profissional da Vigilância em Saúde, SMS).

A partir do terceiro dia passaram a chegar os representantes de diversas instituições estaduais, federais e outros:

Chegou o INEA, confesso que *nós nunca tínhamos nem ouvido falar no INEA*. Acho que estava começando a se constituir naquela época. Mas *eles faziam todos os papéis*. Tanto de abrigo como de bombeiros, de construções, canalizações... Eles vieram, e a Força Nacional também, para garantir a segurança na cidade. Mas acontece que a população... Teresópolis tem 42 favelas, é o município mais favelizado do Rio de Janeiro, batendo com Rio das Ostras. O pessoal das comunidades também desceu... Estão dando cesta básica lá, tão dando comida... Pelo cadastro único, nós temos 33 mil pobres em Teresópolis, para uma população de 160 mil; 33 mil com salário de 170 reais per capita. Não tem empregabilidade na cidade, nós vemos a pobreza se multiplicando a cada ano, não vemos a diminuição, vemos a multiplicação. Aquele puxadinho faz uma casinha aqui, outra ali atrás, ocupação desordenada. *A chuva caiu, mas na área rural, se tivesse caído nessas áreas, as casas teriam vindo todas, nós teríamos milhares e milhares de registro de óbitos* (Profissional 2, SDS).

A intersetorialidade é fundamental para atuação nos desastres. Contudo, o desrespeito às fragilidades gera choques entre as equipes locais e externas e amplia a sobrecarga emocional dos profissionais e da população. Descoordenados, duplicam-se as ações, criando um desastre dentro do desastre:

Você tinha que estimular a equipe, fazer a fila andar; sem esse papelzinho, elas não poderiam ir para Defesa Civil mostrar que perderam a casa e depois conseguir o aluguel social... *Para elas era outro estresse: "Eu não tenho onde morar, não tenho o que comer, não tenho o que vestir, não tenho documento... eu tenho que pelo menos entrar nesta fila para dar meu nome". O Estado chegou dois dias depois, já com outra demanda de outros papéis.* Então, aquelas pessoas que haviam sido entrevistadas tinham que *passar novamente por cadastro* (Profissional 1, SDS).

A multiplicidade de (des)informações que ocorrem simultaneamente confundem e amedrontam ainda mais os grupos afetados. E os profissionais tinham de responder às inúmeras demandas com as possibilidades existentes:

Nós também tínhamos no serviço social que procurar parceiros que pudessem abrigar essas pessoas. Então, igrejas, instituições religiosas, grêmios, clubes... abrindo espaço. A gente começou a colocar as pessoas dentro dos abrigos. E aí o pessoal do estado ou da defesa civil começou a visitar os abrigos para ver se os abrigos serviam! *Nós não tínhamos lugar para colocar as pessoas... tinha que ver se tinha tantos banheiros, tanto não sei o quê... as igrejas abriram as portas, tiveram aquele ônus enorme.* Nós mandávamos as pessoas para lá, eles tinham que fazer comida para todo aquele pessoal. E aí ainda tinha que saber se serviam ou não como abrigo! Foi muito difícil tirar as pessoas do Pedrão [principal abrigo da cidade de Teresópolis], *ficavam numa vitrine.* Alguém falou: "Se vocês saírem do Pedrão, não vão ter aluguel social nunca mais... Fiquem no Pedrão!" (Profissional 2, SDS).

As dificuldades de convivência e comunicação no encontro entre equipes locais e de fora – hierarquicamente superiores –, que agem de maneira autoritária, atropelando e ignorando as relações estabelecidas no território, geram sofrimento ao não se reconhecerem os esforços-limite que estavam sendo realizados:

As informações chegavam de forma lenta, tinham locais sem acesso, não tinha comunicação. Esse tipo de postura tem que ser reavaliada, reanalisada. *Tem que entender que o território era habitado, tinha uma dinâmica.* Não se pode cobrar daquelas *pessoas que tiveram suas vidas interrompidas* a mesma lógica, a mesma postura, de quem estava vindo de fora, que a família esta muito bem e abrigada em algum lugar seguro. Uma crítica a essa abordagem que chega muito. Numa reunião, eu tinha acabado de sair de uma missa de sétimo dia na catedral. Foi uma missa comovente, *a cidade estava de luto*, e fui para uma reunião

onde estavam as três esferas de governo e uma responsável do governo estadual, que falou: “*Vocês estão a sete dias do evento e o município ainda não conseguiu se reestruturar*”, falando especificamente da área da saúde. *O que era reestruturar naquele momento? Era colocar as unidades todas funcionando normalmente? Reestruturar emocionalmente? Como reestruturar funcionários que tinham perdido tudo?* Exemplo de nossa coordenadora de epidemiologia que estava se sentindo extramente vulnerável, estava com a casa inundada, estava sem água, não sabia para onde ir com os filhos. Nossa coordenadora de HIV teve que sair da casa porque estava com risco de deslizamento. Foi morar na casa de parente. Uma situação muito complicada. Todo mundo sem água, ninguém conseguia lavar o cabelo, não podia gastar a água que tinha. Situações que parecem bobagem, mas alteram muito as pessoas. Eu acho que isto não foi observado. Eu não sei se isso acontece em outras situações de desastres no Brasil, que foi a *invisibilidade do trabalhador* (...). Quando chega ajuda de fora, que vem com a técnica, é bem-vinda, *eles vêm olhando como espaço e não como território*. Não sabem se dona Maria morreu, foi soterrada ou não com vida, mas *os trabalhadores que estavam ali tinham esta identidade de território*. Aí eles exigem que a gente tivesse naquele momento uma atuação *como se aquele território não fosse nosso*. Como se a gente não estivesse vendo uma cidade que não reconhecíamos (Profissional da Vigilância em Saúde, SMS).

Apesar dos conflitos, das relações autoritárias e assimetrias das equipes, algo foi aprendido com as experiências. Houve esforço para fortalecimento das ações com criação de comitês, mas que não tiveram continuidade:

Eu era gerente de vigilância em saúde, tive muito contato com a vigilância do MS, que trouxe saberes que desconhecíamos. O setor saúde tinha que se estruturar para enfrentar... depois do encontro em Brasília. Criar o comitê de emergência em desastres, esse comitê tem que se reunir, tem que trabalhar com a gestão de risco nas fases de preparação, resposta e recuperação. Coisas que não tínhamos nenhuma intimidade com isso. Em 2011, criou-se o primeiro comitê. Vi a visão de criação de unidades de saúde segura/documento da OPAS. Começou a mudar um pouco o olhar para esta questão mais do território. Em 2012, isso tomou mais peso, pois tivemos o ano inteiro. Na mudança de governo de 2012-2013, isso paralisou, não foi introjetado pelos trabalhadores. *Manter um serviço, ter um processo de trabalho para enfrentamento de desastres, não foi incorporado pelo trabalhador*. Não avançou. (...) Hoje sinto *os trabalhadores muitos perdidos com relação à gestão de risco*. No plano de gestão, em 2012, plano de contingência para medicamento, em

novembro, todas as unidades solicitaram 30% a mais para terem estoque caso ficasse isolada de alguma forma. Mapeamos com GPS as unidades, todos os pacientes de HIV, tuberculose, de hanseníase, insulino-dependentes. (...) *Mas isso não está forte dentro da gestão municipal, isso está um pouco perdido.* Porque, na realidade, *o enfrentamento de desastres para eles é a resposta.* O importante é que o hospital esteja pronto para atuar naquele momento, e a defesa civil e o corpo de bombeiro. *Ainda é muito difícil para eles entenderem o que é controlar doença, essa questão toda da saúde mental, das doenças crônicas que aparecem* (idem, SMS).

A descontinuidade das ações aprofunda as desigualdades, reforçando a importância das atuações somente na fase de resposta, que trazem mais visibilidade. O jogo de interesses políticos e econômicos, com desvio de verbas e improbidade administrativa, gerou, por fim, esgarçamento ético-emocional de alguns trabalhadores:

Houve tantos aborrecimentos que, em 8 de fevereiro, estava pedindo para sair da secretaria social para ir para a saúde. Houve problemas sérios de gestão. Meu carimbo ficava lá para as pessoas receberem as doações, muitas coisas aconteceram, *a questão humana que não conseguimos dar conta* (Profissional 3, SDS).

A partir de um debate de normas, que rompe com o sentido do trabalho dos que se engajaram na tarefa de cuidar e são atropelados por outros interesses:

Eu vi que as pessoas não seriam contempladas da forma, não só como deveriam, mas como prometido... Pedi exoneração e saí depois de muitos anos na prefeitura. Porque *eu não tinha condições de trabalhar daquela forma, com tantas pessoas vulneráveis que eu sabia que iriam ficar à deriva.* Então, pedi exoneração e saí. Do dia 12/01 ao dia 08/02 nós não tivemos um minuto de descanso... sem parar. Já estavam todos organizados dentro dos abrigos (idem, SDS).

Todas as dificuldades que aparecem no período de recuperação, na busca de se atingir novamente a normalidade dos serviços e do dia a dia da comunidade, são esquecidas por aqueles que apoiaram as cidades no momento imediato da resposta ao evento. Quando, então, a mídia deixa de cobrir os acontecimentos, as dificuldades aumentam:

Nos eventos, eu aprendi vivendo este, que, *depois que sai a mídia, parece que não tem mais problema.* Magicamente, a cidade deveria voltar para

o lugar e tudo vai ficar tranquilo. *Não está mais no Jornal Nacional, está tudo certo.* E é exatamente neste momento que a mídia sai, que *as ajudas externas também saem, é que a gente fica desamparada.* É neste momento que começa toda uma *fragilidade.* Porque, quando tem aquela ajuda de todos os lados, você se sente mais seguro. Magicamente, sai todo mundo junto. Sai a mídia, porque isso cansa para o telespectador, saem as ajudas das outras esferas governamentais, saem as ONGs, saem os voluntários. *Você fica naquele cenário se sentindo extremamente frágil, tentando recompor, mas de uma forma muito precária.* Até pela falta de vivência, num cenário tão devastador (Profissional da Vigilância em Saúde, SMS).

Essas dificuldades são de muitos tipos, e a mais invisível é a falta de cuidado psicossocial, já durante a fase de resposta, mas principalmente no que deveria ser a fase de reconstrução. Poucas ações foram realizadas:

(...) depois não tivemos nenhum tipo de acompanhamento. Até porque a estrutura do próprio serviço não dava conta. Isso foi muito cobrado. Em Friburgo até se tentou com o pessoal de saúde mental, mas estava todo mundo envolvido para conseguir dar esse salto. Sinceramente, acho que tenha que vir gente de fora que não tivesse vivido aquilo, que não estivesse comprometido emocionalmente. Posteriormente, foi feita formação na gestão do risco, mas não para o suporte emocional (idem, SMS).

As consequências para a saúde daqueles que se dedicaram ao cuidado se manifestam de diversas formas:

Dos trabalhadores, percebo que muita gente ficou com *alteração de taxa de diabetes, colesterol alto.* Eu, por exemplo, agora tenho colesterol alto... Tem muita gente que ficou *hipertensa.* Comportamental, então, pessoas que *ficaram mais agressivas.* Às vezes, a gente não faz um link, mas aquele trabalhador que era legal de repente ficou meio agressivo, nada foi acompanhado (idem, SMS).

Essas consequências emergem da combinação da pressão do acontecimento com o nível de engajamento requerido: "Você ali enquanto profissional, você enquanto ser humano, é fora da questão! Não tem essa de já acabou minha carga horária, eu tenho que ir embora... Porque era uma situação como se fosse uma guerra. E *you não vai embora de uma guerra!*" (Profissional 1, SDS).

E, nesse esgotamento físico e emocional, o trabalhador, em alguns casos, deixava de ser o que cuidava para ser o que precisava de cuidado:

Quando eu saí da delegacia, ainda no quarteirão, meu coração fez um barulho muito forte... *TUM!!!* Um barulho que eu parei, né. Mas aí ele não parou mais, ficou *Tum, Tum, Tum...* muito disparado. Aí, pensei, tem a enfermeira lá. Volto para lá? Pensei: Não! E entrei no carro. Quando entrei, ele estava mais disparado, quando olhei para meu crachá, meu crachá balançava... Fui atendida por um medico, estava com 180 batimentos cardíacos por minuto. Ele perguntou: “Como está se sentido?”. Aí, naquele momento, chorei, chorei... porque, antes, como ia chorar e acolher as pessoas... Tive que ir para o CTI (...) eu falei para ele das imagens que não saíam da cabeça... eu queira dormir sabe... E ele falou: “Você hoje vai ver outra coisa”. A enfermeira ligou a TV e botou no desenho do pica-pau. Aí falei: “Não quero ver o pica-pau, ele faz maldades”. Falei: “Pica-pau não, pica-pau não!” (idem, SDS).

Por não respeitar os próprios limites, do que conseguia suportar, até onde poderia ir, essa profissional ficou dias vendo as mesmas imagens, inúmeras vezes por dia, para reconhecimento dos mortos:

Eram muitas fotos. Eu já sabia de cor a sequência. Eram fotos muito impactantes, porque as pessoas estavam... alguns corpos num estado de putrefação avançado, não era bom de ver. Eu sei que isto foi se registrando em mim, depois, se eu fechasse meus olhos, eu via passando... passando, todas aquelas imagens, mesmo quando não estava mais lá. Isso a gente sabe que é um sintoma de estresse pós-traumático, mas naquele momento não havia tempo para se dar conta disso, não tinha espaço para isto. Faço acompanhamento com cardiologista. Isso me deixou um sinal cardíaco, tomo remédio até hoje, para que não tenha arritmia, passei a ter arritmia, são sequelas que ficaram, mas que controlo com medicamento, pior são as que ficaram que não têm medicamento, Voltei para terapia, fiz mais dois anos, mas... (idem, SDS).

Já faz mais de quatro anos do evento, mas parece que ele resiste em não passar nos corações e mentes desses trabalhadores. Todo profissional aprendeu com seu sofrimento que o comprometimento não acaba com a jornada de trabalho. Ele frequenta seus sonhos, ao relembrar relatos impactantes:

Uma mãe que estava segurando um filho pela mão e outro no colo. Ela teve que fazer a “escolha de Sofia” *para poder sobreviver, ela largou a mão da criança e... isso tudo é muito difícil*. Um filme que assisti na adolescência e que a gente viu de perto... foram pessoas que tiveram suas famílias dizimadas. Pessoas que perderam todos os filhos... (Profissional 3, SDS).

Esses relatos profundos, marcantes, não puderam ser acolhidos como mereciam e elaborados em um trabalho mútuo: “As histórias que a gente escuta fazendo anamnese, eram histórias das mais terríveis que podíamos ter vivido... *Como que você podia atender a próxima pessoa se você ainda estava chorando com aquela?*” (idem, SDS).

Além de todas essas experiências, os trabalhadores ainda precisaram se submeter a acordos locais, vivenciando constrangimentos e humilhações:

E ainda tinha isso, em Teresópolis tinha *duas funerárias: um corpo para um, um corpo para a outra*, porque existia essa disputa. Dentro de tudo isto você ainda tinha que lidar com essas questões... Se eu me confundisse e liberasse dois corpos para uma e era a vez da outra, *tinha o embate entre as funerárias*. Tudo isso acontecia ao mesmo tempo, o tempo inteiro, o tempo inteiro (Profissional 1, SDS).

Por fim, esses profissionais se deparam com a decepção de ver o atendimento prometido não acontecer ou acontecer de maneira precária. O desrespeito aos direitos e necessidades das comunidades:

Tenho uma mágoa, um desencanto, com esse processo político partidário que atravança, que *não tem um olhar para as pessoas*, tem um olhar para os processos, para o material, *não tem um foco para garantir a moradia digna para as pessoas e tudo o mais*. As pessoas que sofreram deveriam estar mais envolvidas e não vir de cima para baixo: “Vão morar aqui!”. Como é que eu vou tirar essa pessoa da comunidade dela, que tem toda história dela, e colocar lá do outro lado da BR, fora da cidade! Você não move as pessoas assim. A gente vai construir, se quiserem morar vem, se não quiserem, não vem... Não pode fazer as coisas assim, tem que discutir. Falar: “Olha, é esse o local, o que vocês acham?”, antes de desapropriar. Disseram que era um local belíssimo, que tinha um lago, acho que aterraram o lago, sei lá o que fizeram... (Profissional 2, SDS).

O poder público ignora e exclui a participação das comunidades nos processos decisórios que dizem respeito às suas vidas:

O que vemos hoje é *que essa tragédia não terminou, ela está se perpetuando*. O impacto está na área da saúde, a gente não consegue ver a saúde superar essa situação na cidade. A gente vê as pessoas que estão vitimizadas fisicamente ou emocionalmente e a gente não consegue fazer nada. Quanto ao *aspecto psicossocial, a gente não vê se concretizar um atendimento integralizado para as vítimas* (Profissional da Vigilância em Saúde, SMS).

Como dito nesta fala, o desastre não acabou. É preciso lançar esforços para reorganização e visibilização de uma demanda sufocada pelas artimanhas de políticas corruptas.

Reflexões finais: pistas para outra relação de cuidado

Esses apontamentos ergológicos são uteis para pensar os desastres, rompendo com uma lógica fragmentária e entendendo a necessidade da complexidade da ação. Para uma sociedade de cidadania frágil, compreender o encontro dos profissionais das emergências com as comunidades em um momento de ameaça pode ser uma forma de criar novas soluções para um espaço em crise. No caso da noite do dia 11 para o dia 12 de janeiro de 2011, nas cidades serranas fluminenses, o registro dessas experiências passa, então, a ser uma maneira de dar conta não só do improvável e do inesperado, mas também do entendimento da marcha de um processo social para além daquela madrugada.

Vimos, por meio dos relatos, as possibilidades e impossibilidades de promover o cuidado como o sentido do trabalho, ou seja, o sentido que o serviço prestado tem para os próprios protagonistas da atividade. É em nome do valor ético de solidariedade que o valor de serviço adquire sentido para os trabalhadores, em que “prestar serviço é agregar uma decisão de solidariedade a um ato ou a uma produção concreta, endereçada ao outro. É exprimir interdependência dos indivíduos e de suas atividades”, como nos diz Zarifian (2001, p. 115). O autor sinaliza ainda a importância do apoio organizacional e institucional para que o trabalhador exercite sua potencialidade e exerça seus poderes. De fato, as microcriações dos trabalhadores precisam de condições objetivas e subjetivas para ser fortalecidas e se transformarem em patrimônios mais sólidos, a partir das *reservas de alternativas* que indicam possíveis cami-

nhos para uma transformação social que considere o humano no centro das decisões. Contudo, isso não aconteceu na região serrana, que vive as suas idiossincrasias, como resultado dos equívocos praticados.

Apontamos para a importância de que as decisões levem em conta as vulnerabilidades e possibilidades de superação dos afetados e não somente se pautem nos saberes acadêmicos ou organizacionais, tendo em vista situações-tipo. Pois, e para a concepção das políticas públicas, “negligenciar a necessidade de revisar, constantemente, as normas, em virtude do que impõe a dupla antecipação, é subestimar o tratamento dos encontros e, portanto, os valores de humanidade” (SCHWARTZ, 2011, p. 41).

Insistimos na construção de espaços de fala que façam circular os saberes de maneira dialógica, em que se colocam em palavras hesitações, decisões, valores, para que outras escolhas sejam possíveis.

Portanto, que a elaboração da experiência, a releitura da realidade, por meio do diálogo, permita aproximação consciente das singularidades e diferentes temporalidades. Em que a confrontação de discursos revele os distanciamentos que existem entre o prescrito e o real. O diálogo é uma ação sobre a ação que transforma a experiência ocorrida em uma nova forma de se viver outra experiência em que outros engajamentos de si são colocados à vista.

Referências bibliográficas

CUTTER, S. A ciência da vulnerabilidade: modelos, métodos e indicadores. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 93, p. 59-69, 2011.

FREITAS, C. M. et al. Vulnerabilidade socioambiental, redução de riscos de desastres e construção da resiliência: lições do terremoto no Haiti e das chuvas fortes na Região Serrana, Brasil. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 6, p. 1577-1586, 2012.

PIRES, D. A enfermagem enquanto disciplina, profissão e trabalho. **Rev. Bras. enferm.**, v.6 2, n.5, p. 739-744, set./out. 2009.

SCHWARTZ, Y. Circulações, dramáticas, eficácias da atividade industriosa. **Trab. Educ. Saúde**, v. 2, n. 1, p. 33-55, 2004.

_____. A experiência é formadora? **Educação e Realidade**, v. 35, n. 1, p. 35-48, jan/abr. 2010.

_____. Intervenção, experiência e produção de saberes. **Revista Serviço Social & Saúde**, Campinas/UNICAMP, v. 10, n. 12, p.19-43, dez. 2011.

_____. **Expérience et connaissance du travail**. Paris: Éditions Sociales, 2012.

SCHWARTZ, Y.; ADRIANO, R.; ABDERRAHMANE, F. Revisitar a actividade humana para colocar as questões do desenvolvimento: projecto de uma sinergia franco-lusófona. **Laboreal**, v. 4, n. 1, p. 10-22, 2008.

SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. **Trabalho & ergologia**: conversas sobre a atividade humana. 2. ed. Niterói: EDUF, 2010.

VALENCIO, N. Desastres, ordem social e planejamento em Defesa Civil: o contexto brasileiro. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 9, n. 4, p.748-762, dez. 2010.

ZARIFIAN, P. Valor, organização e competência na produção de serviço - esboço de um modelo de produção. In: SALERMO, M (Org.). **Relação de serviço**: produção e avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.