



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
CURSO DE PSICOLOGIA**

**JAQUELANE LORRANI MAIA LOURENÇO**

**COMO AS RELAÇÕES DE TRABALHO AFETAM A SAÚDE DO  
TRABALHADOR NO TELEMARKETING**

**CAMPINA GRANDE**

**2019**

JAQUELANE LORRANI MAIA LOURENÇO

COMO AS RELAÇÕES DE TRABALHO AFETAM A SAÚDE DO  
TRABALHADOR NO TELEMARKETING

Trabalho de Conclusão de Curso  
(Artigo) apresentado a Coordenação  
/Departamento do Curso de Psicologia  
da Universidade Estadual da Paraíba,  
como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Psicologia.

**Orientador:** Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva.

**CAMPINA GRANDE**

**2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L892c Lourenço, Jaquelane Lorrani Maia.  
Como as relações de trabalho afetam a saúde do  
trabalhador no telemarketing [manuscrito] / Jaquelane Lorrani  
Maia Lourenço. - 2019.  
39 p.  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Biológicas e da Saúde, 2019.  
"Orientação : Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva ,  
Departamento de Psicologia - CCBS."  
1. Telemarketing. 2. Relações de trabalho. 3. Saúde do  
trabalhador. 4. Psicodinâmica do trabalho. I. Título  
21. ed. CDD 158.7

JAQUELANE LORRANI MAIA LOURENÇO

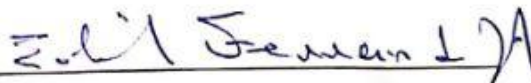
COMO AS RELAÇÕES DE TRABALHO AFETAM A SAÚDE DO  
TRABALHADOR NO TELEMARKETING

Trabalho de Conclusão de Curso  
(Artigo) apresentado a/ao Coordenação  
/Departamento do Curso de Psicologia  
da Universidade Estadual da Paraíba,  
como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia  
Organizacional e do Trabalho.

Aprovada em: 03/12/2019.

**BANCA EXAMINADORA**



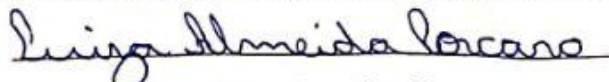
Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva (Orientador)

Departamento de Psicologia/Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Valéria Morais da Silveira Sousa

Departamento de Psicologia/Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Psicóloga, Me. Luiza Almeida Porcaro

Pró-reitoria de Extensão/Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, pela dedicação,  
investimento e amor, e aos meus  
queridos Jalisson, Maria (Biia) e Socorro  
(Socorrta) *in memoriam*, DEDICO.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. TELEMARKETING .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. CLINICAS DO TRABALHO – A PSICODINÂMICA.....</b>	<b>9</b>
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>11</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>12</b>
<b>ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....</b>	<b>13</b>
<b>RELAÇÃO COM SUPERIORES .....</b>	<b>15</b>
<b>RELAÇÃO ENTRE OS PARES .....</b>	<b>19</b>
<b>RELAÇÕES COM CLIENTES.....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>27</b>
<b>APÊNDICE A – O QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E SOCIO LABORAL.....</b>	<b>32</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....</b>	<b>35</b>

# COMO AS RELAÇÕES DE TRABALHO AFETAM A SAÚDE DO TRABALHADOR NO TELEMARKETING

## HOW LABOR RELATIONS AFFECT WORKER HEALTH WITHOUT TELEMARKETING

Jaqueline Lourenço\*  
Edil Silva\*\*

### RESUMO

O trabalho não é responsável apenas pelo sustento do homem, como também por sua transformação enquanto sujeito e ator sob/na atividade laboral. O desenvolvimento da sociedade é perpassado por esta relação, pois o trabalho permite acesso do homem a sociedade, que se constitui e é transformada pelo trabalho. É no sentido da transformação que o trabalho exerce sobre o homem que vem se observando um relativo aumento dos índices de doenças ocupacionais e transtornos mentais. Na região Nordeste do Brasil, tem se observando um relativo aumento no setor de Telemarketing nos últimos 10 anos, com a Cidade de Campina Grande na Paraíba sediando duas grandes empresas do setor. Partindo disso, o presente estudo teve como objetivo compreender como as relações de trabalho interferem no processo saúde-doença dos trabalhadores do Telemarketing no Município de Campina Grande. A pesquisa foi de caráter transversal, qualitativa, na qual participaram oito trabalhadores que exercem atividades em empresas de telemarketing de Campina Grande, escolhidos através da abordagem não probabilística bola de neve, em que os participantes indicavam um ou mais colegas para colaborar com a pesquisa respondendo a dois questionários e uma entrevista semiestruturada. Os dados foram analisados a partir da análise temática, a partir da abordagem da análise de conteúdo. Os resultados apontam que as relações de trabalho favorecem tanto o desgaste mental, refletindo em sofrimento psíquico, quanto a promoção de saúde, mediante as estratégias de defesa construídas coletivamente e a cooperação entre os trabalhadores. Através das categorias de “organização de trabalho”, “relação com os superiores”, “relação com os supervisores” e “relação com os clientes” obteve-se que a organização é caracterizada por metas, cobranças, pressão e responsabilidades excessivas, baseadas em uma gestão com práticas de assédio, refletindo nas relações de trabalho com superiores, supervisores e clientes. As estratégias desenvolvidas pelos operadores com pares, superiores e supervisores revelam que o vínculo propicia o desenvolvimento da cooperação, com a partilha de conhecimentos e a opção de não se falar sobre o trabalho fora dele, além da dinâmica do reconhecimento pelos clientes. Entretanto essas estratégias tem demonstrado serem insuficientes para manutenção da saúde mental, pois percebe-se a instalação de um processo de adoecimento, com dados apontando para o sofrimento psíquico dos trabalhadores. Concluindo, destaca-se a necessidade de incentivar as gestões mais humanitárias, que se preocupam não apenas com a produção, mas com a promoção de saúde possível através das relações de trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telemarketing; relações de trabalho, processo saúde-doença.

---

\* Graduanda em Psicologia, Universidade Estadual da Paraíba, E-mail: jaquelanemaia@gmail.com.

\*\* Professor Doutor, Universidade Estadual da Paraíba, E-mail: edilsilva@uol.com.br.

## ABSTRACT

Work is not only responsible for the sustenance of man, but also for his transformation as subject and actor under labor activity. The development of society is permeated by this relationship, because work allows access to man in society, which is shown and is transformed by work. There is no sense of transformation in the work performed on the man who has been observing a relative increase in the rates of occupational diseases and mental disorders. In the Northeast region of Brazil, there has been a relative increase in the telemarketing sector in the last 10 years, with a city of Campina Grande in Paraíba, with two major companies in the sector. Based on this, the present study aimed to understand how work relations interfere in the health-disease process of telemarketing workers in the city of Campina Grande. The research was cross-sectional, qualitative, eight workers from Campina Grande telemarketing companies participated, chosen through the non-probabilistic snowball approach, in which participants indicated one or more colleagues to collaborate with the survey by answering two questionnaires and a semi-structured interview.. Data were analyzed from thematic analysis from the content analysis approach. c, reflecting psychological distress, as well as health promotion, using collectively constructed defense strategies and cooperation among workers. Through the categories of "work organization", "relationship with superiors", "relationship with supervisors" and "relationship with clients" records whether an organization is characterized by goals, charges, pressure and excessive liability, use in management harassment practices, reflected in working relationships with superiors, supervisors, and clients. As strategies carried out by peer operators, superiors and supervisors reveal the development bond conducive to cooperation, with knowledge sharing and the option not to talk about working in the forum, as well as the use of customer recognition. However, these strategies have been shown to be insufficient for maintaining mental health, because the installation of a postponement process is noticeable with data pointing to the workers' psychic suffering. Therefore, it is not necessary to promote as more humanitarian managements, not only concern with production, but with the promotion of health possible through labor relations.

**Key-words:** telemarketing; work relationships; worker's health; work psychology.

## 1. INTRODUÇÃO

Na sociedade atual o homem forma-se a partir do trabalho, e este por sua vez, produz a sociedade e as formas sociais (MAAR, 2006). O trabalho assume papel central na vida dos sujeitos, ditando as regras de produção tanto no sentido socialmente determinado, quanto na formação da sociedade. Dejours e Deranty (2015) defendem que o trabalho é fundamental para a formação da subjetividade humana, e complementa Mâcedo (2016) também é capaz promover a realização pessoal, participar da constituição da identidade e introduzir o homem socialmente.

A centralidade que o trabalho ocupa na vida dos homens pode trazer resultados benéficos ou maléficos para a saúde do trabalhador como apontam Mendes e Cruz (2004)



(apud Zillioto e Oliveira, 2014). Concordam com estes autores Dejours, Dessours e Desrriaux (1993) ao compreenderem que a saúde do sujeito é comprometida na relação indivíduo e trabalho, ora possibilitando o desenvolvimento, equilíbrio e saúde, ora suscitando adoecimentos, fadiga e tensão, quando o contexto organizacional é precário e oportuniza pouco desenvolvimento.

Segundo dados do Ministério da Fazenda, na Secretaria da Previdência em 2017, cerca de 12 milhões de pessoas estavam empregadas no setor de serviços, e na área de informação e comunicação mais de 900 mil. O telemarketing, de acordo com Antunes (2018), corresponde ao setor de serviços de informação e comunicação. Uma pesquisa realizada por Moraes e Oliveira (2019) demonstrou que na última década o setor de telemarketing vem se expandindo não apenas no Nordeste, mas na Paraíba com a instalação de unidades de 3 empresas no Estado.

Frente às transformações ocorridas no processo produtivo e suas implicações na e para a saúde e a sociedade, a expansão do Telemarketing na Paraíba, evidencia-se a importância de estudos sobre o setor e como este repercute na dinâmica saúde/doença, na vida dos trabalhadores. Deste modo, este trabalho tem como objetivo compreender como as relações de trabalho interferem no processo saúde-doença dos trabalhadores do Telemarketing no Município de Campina Grande, partindo de um recorte de pesquisa de iniciação científica realizado em 2018 e 2019 com o título de: “Saúde do trabalhador: o trabalho no telemarketing e sua relação com o processo saúde-doença dos/as operadores/as em Campina Grande”.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1.A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO**

O processo produtivo passa por constantes transformações, acentuadas desde a década de 70 do século XX. Com a reestruturação produtiva que assolou o mundo de forma diversificada veio a globalização da economia mundial, bem como de aspectos culturais e sociais, além de mudanças nas formas de organização do trabalho, tendo como principal modo de gestão o Toyotismo, fundado sob a égide da acumulação flexível. Estes novos modos de gestão possuem traços da flexibilização, precarização e terceirização (ANTUNES, 2018) além de trazerem características do taylorismo e fordismo – controle e divisão do trabalho.

Todas as esferas sociais são atingidas pela nova lógica do sistema econômico globalizado. “A partir disso, observam-se profundas mutações no universo do trabalho, que impactam inclusive nos modos de sofrimento, acidentes e mortes de trabalhadores” (MACHADO, GIONGO E MENDES, 2016, pg 229.) Segundo os autores, as transformações ocorridas são marcadas pela precarização da condição social e do trabalho, em que há o enfraquecimento do tecido social levando ainda à precarização da saúde dos trabalhadores, sobretudo a mental.

Seligmann-Silva (2011) e Cavanaugh (2011) afirmam que a precarização tem como um de seus atributos a desregulamentação da legislação e direitos trabalhistas e previdenciários. Os trabalhadores sujeitam-se a relações de trabalho cada vez mais instáveis, à insegurança, à incerteza, através diferentes formas de contratação, e ao desmonte da proteção social, se encontrando com a dura realidade do desamparo e do desemprego estrutural.

A precarização se entrelaça à flexibilização, conforme Antunes (2018), afetando o espaço do trabalho e servindo de suporte a flexibilização do setor caracterizada pela

informatizacionalização, deslocalização produtiva (transferências de atividades produtivas para outras regiões/países), células de produção, aumento da produtividade, qualidade total e terceirização, e conseqüentemente afetando a saúde física e mental dos trabalhadores.

As mudanças trabalhistas e a conseqüente desregulamentação do trabalho afetaram a sociabilidade dos sujeitos que antes viviam relações estáveis e solidárias, o que suscita aos trabalhadores sentimentos de insegurança e medo, e aumento do desgaste humano (SELIGMANN, 2016). Em face do contexto atual, aumenta-se o número de acidentes, adoecimento e mortes oriundas do trabalho.

Esse contexto reflete na saúde dos trabalhadores, e produz novas formas de desgaste mental, como aponta Bock, Gonçalves, Furtado e Teixeira (2008). Para estes autores, com este cenário irrompem doenças com nexos laborais, como as Doenças Osteomusculares (DORT) e Lesão por Esforço Repetitivo (LER), e os transtornos mentais como depressão, *Burnout*, *workaholism*, estresse, fadiga, neurose profissional, uso de álcool e outras drogas no trabalho, casos de assédio, aposentadorias precoces, afastamento e desligamento das empresas.

Segundo dados da Previdência Social os transtornos mentais e comportamentais têm levado ao afastamento de muitos trabalhadores. Em 2017 houve cerca de 64 mil auxílios-doença previdenciários em decorrência de episódios depressivos e transtorno depressivo, que ocupam o 10º e 20º lugares no ranking das doenças que mais afastam do trabalho. Além disso, constatou-se que no mesmo ano cerca de 28,9 mil auxílios-doença foram obtidos para transtornos ansiosos (BRASIL, 2018). A depressão e os transtornos de ansiedade podem impactar a vida no trabalho e o modo produtivo, de acordo com a Organização Mundial de Saúde – WHO/OMS(2017).

## **2.2. TELEMARKETING**

O trabalho no telemarketing/teletendimento de acordo com a NR 17, norma que regulamenta as condições de trabalho/ergonômicas para diversas áreas trabalhistas, é caracterizado pela comunicação com o cliente e usuários a distância, uso de voz e/ou mensagens eletrônicas, uso de equipamentos de escuta e fala telefônica e sistemas de processamento de dados informatizados ou não.

Silva e Mocelin (2009) apontam que o trabalho em call-center é considerado um emprego trampolim, pois em geral quem se emprega no setor o faz temporariamente, sendo os call-centers tidos como empresas de passagem. Isso se deve ao fato de que o trabalho exige profissionais jovens, escolarizados, qualificados e salários baixos, ritmo intenso, falta de perspectiva de crescimento profissional e questões ligadas a ergonomia.

Aponta-se para o crescimento do setor de serviços, especialmente o de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que segundo Antunes (2018) tem permitido a expansão da classe trabalhadora no Brasil, participando do que ele chama de “*Novo Proletariado de Serviços*”, que surge nesse contexto de intensa precarização e flexibilização dos vínculos trabalhistas e intensa exploração. Cardoso (2017) corrobora os dados ao afirmar que tem se propagado projetos de terceirização nos call centers.

Segundo dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) em agosto de 2019 o setor de transportes e comunicações foram os que mais empregaram no estado da Paraíba, concordando com Moraes e Oliveira (2019) que apontam ainda dentro do setor a expansão do segmento de Call-Centers e a atividade de telemarketing no Brasil. Este

crescimento, também, se verifica na Paraíba nos últimos 10 anos, no qual três grandes empresas instalaram unidades, sendo duas em Campina Grande.

### **2.3. CLINICAS DO TRABALHO – A PSICODINÂMICA**

As clínicas do trabalho são compostas por disciplinas que surgem como proposta de estudo das organizações com uma visão ampliada do homem considerando os aspectos subjetivos e sociais. Tem o intuito de entender o trabalho no mundo e a partir disto intervir neste contexto, transformando-o, o que permite a constante construção de saberes e conhecimentos sobre o campo (CASADORE, 2016; LOUZADA & OLIVEIRA, 2013; MÂCEDO & BUENO, 2012).

A Psicodinâmica do Trabalho, uma das clínicas do trabalho, foi desenvolvida por um grupo de pesquisadores chefiado pelo médico psiquiatra francês Christopher Dejours e visa compreender as repercussões da organização do trabalho sobre a saúde mental e como os trabalhadores mantêm um certo equilíbrio psíquico (MERLO, 2002).

Segundo Lancman e Uchida (2003) em suas pesquisas Dejours constatou que mesmo submetidos a certas condições de trabalho as pessoas não descompensavam psiquicamente, mas encontravam-se em um estado de aparente normalidade.

Apoiado nesse achado, as autoras passam a entender que o estado de normalidade não necessariamente significaria estar saudável, mas pode indicar um estado patológico, pois o sujeito manteria o equilíbrio sob muito sofrimento e esforço. A patologia se manifestaria apenas com o rompimento desse equilíbrio e quando o sofrimento já não é mais controlável.

o sofrimento é um espaço clínico intermediário que marca a evolução de uma luta entre funcionamento psíquico e mecanismo de defesa por um lado e pressões organizacionais desestabilizantes por outro lado, com o objetivo de conjurar a descompensação e conservar, apesar de tudo, um equilíbrio possível, mesmo se ele ocorre ao preço de um sofrimento, com a condição que ele preserve o conformismo aparente do comportamento e satisfaça aos critérios sociais de normalidade (MERLO, 2002; pg 112).

A saúde entendida pela OMS (1948) como um estado de completo bem estar foi questionada pela Psicodinâmica na medida em que a saúde não é algo acabado, mas representa uma busca, um ideal. O sujeito é ativo neste processo e busca o tempo todo manter-se saudável. O trabalho tanto pode ser comprometedor da saúde, como pode promovê-la. Parte-se do princípio da liberdade de funcionamento do sujeito em relação à tarefa, ou seja, a liberdade de escolher como operar a atividade a ser executada possibilita a promoção de saúde mental (DEJOURS, DESSORS & DERSIAUX, 1993).

Baseada nos conceitos ergonômicos de trabalho prescrito (tarefas, regras e técnica) e trabalho real (atividades, imprevistos) e no conceito psicanalítico de sublimação (a capacidade de equilibrar as necessidades e impulsos do sujeito transformando-os em algo socialmente aceitável), a psicodinâmica do trabalho compreende que o sujeito ante as dificuldades reais do trabalho, mobiliza-se externa e internamente para cumprir com as exigências da organização. Esta situação gera nele um sofrimento, mas também uma transformação, uma construção de uma identidade no trabalho, exigindo uma engenhosidade do trabalhador. Propõe assim uma dinâmica da subjetividade, onde ora o sujeito adoece, ora não. Nesse sentido o trabalho é visto como um escudo tanto quanto uma ameaça à saúde mental.

A Psicodinâmica do trabalho baseia-se no sofrimento e as estratégias de enfrentamento da realidade do trabalho, tendo como foco “compreender os aspectos psíquicos e subjetivos

que são mobilizados a partir das relações e da organização do trabalho” (HELOANI & LANCMAN, 2004, p.6). Dejours (2012) afirma que as organizações podem trazer consequências favoráveis e desfavoráveis para a saúde do sujeito, ensejando vivências de prazer e sofrimento no trabalho que interferem no processo saúde/doença.

Para Dejours (2004), frente às restrições impostas no real do trabalho, conceito adotado da ergonomia, o trabalhador mobiliza-se para manter o equilíbrio psíquico e a continuidade da produção. A mobilização permite resistir às dificuldades encontradas na realidade do trabalho e a transforma-lo em fonte de prazer e saúde e sentido, dessa forma, interessa-se pelo efeito do trabalho sobre os processos relacionados à saúde do trabalhador, ou seja, na subjetivação, patologização sociopsíquica e a saúde dos trabalhadores (LOUZADA E OLIVEIRA, 2013;BUENO E MÂCEDO, 2012).

Segundo Lancman e Uchida (2003), Molinier (2013), Dejours (2009), a mobilização se dá por meio dos espaços de discussão, da cooperação, reconhecimento, inteligência prática, estratégias de defesa individuais e coletivas e das ideologias defensivas.

Diante disso, a PSICODINÂMICA propõe a escuta dos trabalhadores como método de intervenção e pesquisa ao permitir estes a reelaborarem e apropriarem-se da atividade, conferindo-lhe sentido, mudança de percepção das experiências laborais e a autonomia do trabalhador. De acordo com Mâcedo (2016) os espaços de diálogo possibilitam ao trabalhador ressignificar vivências de sofrimento em prazer e elaborar estratégia de enfrentamento coletivas e individuais para executar e transformar a atividade.

De acordo com Dejours (2004,2012) nos espaços de discussão coletiva os trabalhadores debatem o seu saber-fazer, adquirido no decorrer de suas experiências com o trabalho, formando a inteligência prática. Segundo o autor, a inteligência se desenvolve através da apropriação da atividade pelo corpo, a chamada “corpópriação”, que leva ao desenvolvimento de novas habilidades, modos de fazer e de enfrentar o trabalho. Trabalhar é engajar-se, é colocar a subjetividade posta no corpo e por isso é transformar-se a si mesmo.

Tal qual o sujeito coloca sua subjetividade no trabalho, o outro também o faz. Ao trocar experiências o trabalhador possibilita a criação das regras de ofício, acordos entre esses trabalhadores. Assim, a cooperação torna-se primordial para a efetivação do processo de produção, pois mobiliza a inteligência do coletivo resistindo às demandas impostas pela atividade (MOLINIER, 2013). O trabalho possui uma dimensão social, pois “trabalhar é viver junto” (DEJOURS, 2012, pg. 370).

Ao discutir sobre a atividade a pessoa busca validação e aprovação do outro, um reconhecimento, como uma espécie de recompensa simbólica ao encontro com o real. São os pares e a hierarquia que julgam a qualidade e a beleza do modo de fazer do sujeito. Os primeiros porque conhecem a atividade em sua realidade e, por isso mesmo, mais valorizado, enquanto os segundos atribuem status social. O reconhecimento proporciona ao trabalhador não só sentido e promoção de saúde, mas ainda o sentimento de pertencimento a um coletivo, com papel fundamental no processo de socialização (LOUZADA E OLIVEIRA, 2013; DEJOURS, 2004, 2010, 2012).

A dinâmica do reconhecimento pode ser perigosa à saúde mental do sujeito, convertendo em algo patológico quando o sujeito passa a depender do julgamento de outros. Para receber a aprovação do outro o sujeito rompe com seus preceitos morais, e traindo a si mesmo. A transgressão é incentivada pela organização através da avaliação individual, e o indivíduo se sente constrangido a se submeter a ela, para não perder o reconhecimento pelos pares, o que mais tarde irá impedi-lo de avaliar sua conduta e transformar a situação de

trabalho, uma vez que não há o julgamento pelos pares e a hierarquia, levando o sujeito ao **SOFRIMENTO ÉTICO** (MOLINIER, 2013; DEJOURS, 2012).

O sofrimento ético ocorre quando para cumprir com suas tarefas, o indivíduo utiliza métodos contrários aos seus princípios afetando o outro de forma nociva e gerando no que executa sentimentos de vergonha, culpa (MOLINIER, 2013). Dejours (2012) esclarece que o sofrimento ético coloca em risco as bases da formação de sua identidade, com a autocondenação moral e a dependência do reconhecimento da empresa para manutenção de sua identidade e recebimento de gratificação. O isolamento também aparece como efeito desta técnica, pois o trabalhador não poderia compartilhar com outros sua transgressão sob o risco de sofrer alguma penalidade ou ser demitido.

O processo de mobilização subjetiva, afirma Mendes (1995, pg. 37) “evita o uso de estratégias defensivas ou de descompensação psicológica”, e o sofrimento e as defesas instalam-se quando não há possibilidade de intervenção sobre a atividade. O sujeito lança mão das estratégias defensivas para tolerar o contexto de trabalho, adaptando-se as pressões impostas de modo a afastar o sofrimento e assegurar a saúde mental. (LOUZADA & OLIVEIRA, 2013; BUENO & MACÊDO, 2012).

Segundo Molinier (2013) o trabalhador conta com estratégias defensivas a nível individual e coletivo. É somente quando essas defesas não funcionam que o sujeito adocece. Louzada e Oliveira (2013) argumentam que apesar disso, também podem levar a alienação, onde o sofrimento é dissimulado pela organização para que o trabalhador continue a produzir e não perceba a origem de seu sofrimento, cita então a autoaceleração como exemplo, em que a reflexão sobre a atividade é impedida.

Através das discussões sobre o trabalho, a abordagem possibilita que haja uma reflexão da atividade realizada pelo trabalhador, tornando-o menos alheio a ele. A psicodinâmica surge assim como alternativa para se compreender os efeitos do trabalho e suas nuances sobre a saúde do trabalhador, levando em consideração o contexto de intensa precarização apontados anteriormente e o aumento de doenças ocupacionais e transtornos mentais e comportamentais. Além de propiciar a construção de estratégias para lidar com a realidade enfrentadas no cotidiano de trabalho.

### **3. METODOLOGIA**

Esta pesquisa define-se do tipo transversal, qualitativa, de acordo com os objetivos propostos. Para composição da amostra optou-se pela abordagem não probabilística bola de neve, em que são realizadas sucessivas indicações entre os participantes, perguntado se poderiam indicar algum conhecido para contribuir na pesquisa (SOARES & VILELA, 2012). A amostra ainda tem como caráter ser do tipo amostral exponencial, em que os participantes indicavam outros indivíduos para participar da pesquisa.

Os participantes eram trabalhadores/as do setor de Telecomunicações e Telemarketing, buscados fora das empresas, mas que exerciam atividades em empresas de telemarketing, na cidade de Campina Grande. Não foi estabelecido um número mínimo ou máximo de participantes a princípio, pois considera-se que a pesquisa qualitativa tem seu conhecimento desenvolvido gradualmente de acordo com a qualidade do discurso e não pela quantidade de participantes (GONZÁLEZ REY, 2002).

Para coleta de dados foi feito contato inicial com pessoas próximas aos pesquisadores que trabalhavam no setor de telemarketing. Foi pedido, no momento da coleta, que os participantes indicassem um ou mais colegas de trabalho para participar da pesquisa. Os participantes responderam ao questionário socioprofissional e ao questionário para avaliação de fatores de risco no trabalho, indicando o que identificavam em seu trabalho como fator de risco. Logo após, ocorriam as entrevistas, de caráter semi-estruturada, na qual os trabalhadores falavam sobre sua atividade a fim de compreender como o trabalho deveria ser realizado e como eles lidavam com as resistências do real.

A entrevista semi-estruturada foi escolhida, pois de acordo com Laville & Dionne (1999) possibilita maior abrangência em relação a organização propiciando ao roteiro prévio o complemento de questões que tornem o mesmo mais compreensível durante sua aplicação, cumprindo com os objetivos do estudo. Alves-Mazzotti e Gewandzhanajder (2002) acrescentam que, em razão de seu caráter interativo, a entrevista permite o acesso informações relevantes. Visto que, na entrevista, o investigador preocupa-se em compreender quais sentidos o sujeito atribui aos temas relacionados ao objeto de estudo.

O roteiro de entrevista foi construído a partir nos referenciais teóricos que embasam esta pesquisa, levando em consideração os conceitos de atividade de trabalho, coletivo de trabalho, imprevistos e variabilidades no trabalho, riscos à saúde, vivências de prazer, sofrimento e reconhecimento no trabalho. As entrevistas foram gravadas

O Questionário (APÊNDICE A) coletou informações relativas ao perfil biográfico (gênero, idade, estado civil, escolaridade e número de filhos), e sócio-ocupacional, caracterizando a amostra e recolhendo informações acerca das condições e características de trabalho.

Os dados das entrevistas foram analisados de acordo com o método da análise de conteúdo, a partir da análise temática (MINAYO, 2006) e se deu na seguinte ordem cronológica: Transcrição das entrevistas realizadas; Leitura das entrevistas; Construção do quadro temático com as categorias teóricas e empíricas; Desenho de mapa de conteúdos com as categorias teóricas e empíricas levantadas no quadro temático; Análise do mapa de conteúdos e das categorias a partir do enquadre teórico da pesquisa.

Tendo em vista a importância da observação de todos os preceitos éticos para este estudo, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética (CEP) e aprovado, cumprindo todos os passos determinados pela Resolução Nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde que expõe as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Foram ainda escolhidos nomes fictícios para os participantes resguardando suas identidades. Além da entrega de um consentimento livre e esclarecido (ANEXO A) assegurando os direitos dos entrevistados sobre os dados por eles fornecido, consentindo a gravação de voz das entrevistas, esclarecimento mais detalhado das finalidades da pesquisa e fornecimento de dados para contato com os pesquisadores.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A amostra foi composta por 8 pessoas, contando com 6 mulheres e 2 homens com idades variando entre 20 e 35 anos. A maioria é solteiro e sem filhos, apenas um dos solteiros disse ter filho, 2 união estáveis, sendo uma com filho e 1 casado(a) com 1 filho. A escolaridade é de ensino superior incompleto para 6 dos participantes e ensino superior

completo para 2. Esses dados corroboram com as pesquisas de Moraes e Oliveira (2019), Porcaro (2018) e Venco (2006) sobre o setor, em que a grande maioria é composta por mulheres, jovens e formação superior, essa escolha segundo eles se deve a qualificação destes profissionais, baixos salários.

Os salários variavam entre R\$900,00 e R\$ 1.500,00, incluso descontos do vale transporte e INSS, variação ocorrida devido a comissão recebida pelos atendentes, sendo este também o único vínculo empregatício dos atendentes. Para a maioria a jornada era de 6hrs e 20 min, enquanto o restante cumpria uma jornada noturna de 5hrs e 54 min, 1 participante, e diurna de 8hrs, 1 participante. A média de tempo de trabalho no atual emprego é de aproximadamente 3 anos por trabalhador, variando o tempo de trabalho entre 7 meses e 7 anos, no qual apenas dois dos participantes disseram ser este o segundo emprego, corroborando com os resultados encontrados nas pesquisas de Venco (2006), Cardoso (2017), Porcaro (2018), Moraes & Oliveira (2019).

Os resultados obtidos através do questionário de avaliação de fatores de risco e das entrevistas, serão apresentados de acordo com as categorias elaboradas a partir do referencial teórico usado e dos conteúdos apresentados nas respostas dos participantes. A partir disso, dividimos em categorias: Organização do trabalho, Relações com Superiores, Relações com Supervisores e Relações com os clientes.

## **ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

A organização do trabalho é entendida por Dejours e Abdoucheli (1994, p.125) como sendo “(...) por um lado, a divisão do trabalho: divisão de tarefas entre os operadores, repartição, cadências e, enfim, o modo operatório prescrito; e por outro lado a divisão de homens: repartição das responsabilidades, hierarquia, comando, controles, etc”. Já as condições de trabalho são entendidas como sendo as pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho. A organização do trabalho em si não é negativa para a saúde dos trabalhadores. Pelo contrário suas nuances, injunções, seja pelas variabilidades do trabalho, seja pelos constrangimentos das situações cotidianas que fogem a prescrição, possibilitam a que os trabalhadores sejam seres ativos, sendo capazes de se proteger contra os possíveis males à sua saúde (DEJOURS, 2004). Entretanto, se a organização do trabalho tolhe a possibilidade de expressão desta ação ativa dos trabalhadores, que se configura pela mobilização subjetiva de cada indivíduo e do coletivo, começa a aparecer o sofrimento psíquico dos trabalhadores.

Os dados da pesquisa mostram que a tarefa é um elemento da organização do trabalho que é bem definido pela gestão do trabalho das empresas de telemarketing. A partir do estabelecimento das prescrições pode-se verificar como ocorre a divisão de trabalho e em que condições. Segundo os relatos dos trabalhadores as empresas dividem o atendimento em setores, responsáveis por diferentes tarefas, como, por exemplo, o setor de mudança de pacotes citado por Straub, onde o trabalhador deve atingir a meta mínima de 40 telefones vendidos ao mês, o que segundo o mesmo é uma tarefa difícil, pois poucas pessoas se interessam pelo produto.

SOOKIE: ... lá é dividido por setores, cada setor faz o que precisa ser feito

STRAUB: Ele pede basicamente.. ele ... ele pede pra mudar o pacote, no meu setor atual, certo? Tem diversos setores, tem o setor técnico, tem o setor ... básico assim de... de envio de fatura, realizar alguns procedimentos técnicos, éé... contesta fatura, isso é um setor

*mais geral, que a gente chama de E1. O meu setor, ele é basicamente... E1, primeiro nível, é... esse...esse... o meu setor, ele é um setor de mudança de pacote, no momento, certo? Então o cliente entra pedindo pra mudar o plano. Ele entra pedindo pra mudar o plano, o pra pacote pra menos e pra pacote mais. A nossa cobrança é que sempre você tem que mudar ele pra mais, colocar ele no pacote maior do que o que ele já tem, colocar mais dinheiro... com a NET e tem que vender telefone, e...e chip e celular, entendeu? Então, assim, cobrança é essa, a nossa cobrança é essa.*

**PESQUISADORA:** *Você tem que atender quantos por dia?*

**STRAUB:** *Tem que fazer 96 ao longo do mês. Dá... tem que fazer uma média aí. Tu faz lá? Quando tu for digitar (risos). 96 ao longo do mês...*

**PESQUISADORA:** *São 30 dias no mês?*

**STRAUB:** *São 30 dias, se você vender, mas você trabalha 26. Assim, na verdade, no momento agora, a nossa meta é... vender no mínimo, é... 40 telefones, por mês. Então se você.. vender dois por dia, você consegue bater essa meta e três chips, três celulares, três plano de celular, entendeu? É um pacote aparentemente pequeno, é uma.. é um... uma meta aparentemente pequena, mas não ela é tão fácil assim, entendeu? Porque... pelo... pelo produto que é comercializado, telefone é uma ... telefone é um... uma coisa que ninguém... tem mais hoje em dia, pouquíssimas pessoas tem o telefone fixo em casa, pessoas usam... utilizam mais celular, é...e os planos de celular, a maioria é pré-pago, né? E eles querem vender planos pós-pago, pra fidelizar o cliente, fazer o cliente gastar todo mês; o pré-pago não, o cliente tem o controle sobre o que ele gasta e um plano pós-pago não, a empresa tem a... tem o controle, porque todo mês vai chegar aquela fatura e o cliente vai ter que pagar, é assim que funciona, entendeu? E a gente tem que ter 3 chips ativos e 4 telefones, no mínimo, dá pra.. você tem que vender no mínimo 2, entendeu? Por dia, assim, colocando bem por baixo, bem por baixo, pra não atingir a meta, a meta final que é 96, mas é pra você... sair do chão, entendeu? Pelo menos, sair do lugar.*

Ainda dentro da organização do trabalho, observamos a questão das metas, seu cumprimento, notando-se que nas falas dos entrevistados foram descritas como abusivas e relacionadas a cobrança excessiva.

**APRIL:** *A cobrança é sempre.. é sempre as mesmas lá. Tem muita cobrança. A questão de meta. As metas são abusivas, muito abusiva. Você não tem muito desconto pra dar pro cliente, é só argumentação, e as vezes você não tá pronto pra aquele dia de argumentação, mas você tem que dar o seu melhor todos os dias e se você não der, aí é cobrado e chega a demissão também né.*

A pressão é outro elemento presente na organização do trabalho que pode levar ao desenvolvimento de transtornos mentais e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) (LUCCA & CAMPOS, 2010).

**SOOKIE:** *As vezes a gente recebe muita pressão assim, psicológica mesmo, de...de ser.. agredido no... no... moral mesmo, entendeu? E aí tem uma cobrança de sempre estar bem, sempre estar equilibrado, mesmo quando não dá. (risos)*

Na fala desta trabalhadora vemos que a pressão para atingir as metas é inclusive psicológica, com uso de assédio moral. A operadora diz que a cobrança é também pra que todos/as estejam “bem” e “equilibrado” para poder realizar o trabalho, mas, acrescenta “mesmo quando não dá”. Deste modo, a trabalhadora explicita o sofrimento psíquico que vivem no ambiente de trabalho. Tendo que fazer de tudo para controlar as emoções, os afetos.



O controle por parte dos supervisores é incessante para cumprimento das metas. Uma das entrevistadas fala como esta pressão ocorre no cotidiano.

*CHERYL: Não, é essa questão mesmo, da pressão.. que eles colocam uma certa pressão mesmo na gente, de você tá respondendo aquela meta, é... as vezes você até pra distrair mesmo, assim, daquela rotina, de tudo, você vai conversar cum..com a colega que tiver do seu lado, aí o supervisor já fica olhando de cara feia, porque você tá conversando. As vezes ele passa né, aí já “Gente já bateu a meta?”, isso é um.. um jeito de dizer assim “Para de conversar, né, vai trabalhar, vai fazer o que você tem que fazer”, aí isso é aquela coisa assim... fica aquela coisa meia chata, você não pode nem... sabe? sair um pouquinho assim, do atendimento;*

A divisão de tarefas implica diretamente na repartição das responsabilidades e na hierarquia. A fala de Madeleine expressa como é essa hierarquia no setor e o desejo de ascender profissionalmente.

*MADELEINE: Hoje em dia se eu tô ali como assistente, se eu tô atendendo telefone, eu quero virar um supervisor, eu quero virar um coordenador, eu quero sei lá, virar gerente,*

Através da fala de Madeleine é possível perceber uma apologia ao desenvolvimento de competências por parte do indivíduo que leva ainda ao desenvolvimento da empresa (DE LIMA, ZAMBRONI-DE-SOUZA & DA SILVA ARAÚJO, 2015). Esse tipo de gestão pode ser perigosa, uma vez que importantes características individuais dos sujeitos podem ser desconsideradas ao se levar em consideração as competências exigidas que este trabalhador não tem, implicando na construção de sua autoestima e identidade, bem como nas relações com os colegas de trabalho e impedindo o desenvolvimento de outras características ligadas indiretamente a atividade.

Neste contexto pode-se perceber que a organização está amarrada as prescrições da empresa que possui tarefas e hierarquia definidas e que se caracteriza com um modo de gestão pautado em intensa pressão e cobrança para alcance de metas, ocasionando adoecimentos nestes trabalhadores. Essas características podem influenciar no modo como estes trabalhadores se relacionam entre si e com os clientes, e ainda no modo como se organizam frente as atividades.

## **RELAÇÃO COM SUPERIORES**

As relações estabelecidas com os clientes, superiores e os pares também caracterizam a organização, conforme afirmam Bueno e Macêdo (2012). O trabalho mobiliza a inteligência de um coletivo, pois é uma atividade deontica, da qual participam diferentes singularidades e que são organizadas pela coordenação. Dejours (2010) afirma que a coordenação corresponde ao prescrito na organização das relações com os outros e dos coletivos de trabalho. Cabe ainda à coordenação a realização da atividade ao colocar-se no lugar de realizar a manutenção, ampliação do poder das chefias e a dominação (DEJOURS, 2012).

É através da cooperação que a coordenação acontece e o trabalho evolui, assim, a primeira está para o real da atividade, tal qual a segunda para o prescrito. Os trabalhadores debatem nos espaços de deliberação seus modos de fazer, cooperando para a manutenção da coordenação ao gerar os acordos normativos, regras de trabalho e ofício. Esta cooperação pode ocorrer de forma livre e espontânea por meio da gratificação e reconhecimento ou “consentida”, imposta através do medo e das ameaças, com efeitos deletérios sobre a saúde

mental, levando a sobrecarga e ao individualismo, principalmente quando se parte de uma gestão que atua através da imposição de metas e avaliações individuais (DEJOURS 2004, 2010, 2012).

A coordenação pode ocorrer tanto de modo horizontal, quanto vertical, construídas sobre os acordos normativos e regras de trabalho. Quando a coordenação desrespeita as individualidades dos sujeitos, desconsiderando seu saber-fazer, a inteligência individual e coletiva, as construções feitas pelos trabalhadores as consequências manifestam-se na falta de reconhecimento, conflitos, violências como o assédio, sofrimento, manipulação patológicas e a destruição da subjetividade e saúde mental (DEJOURS, 2012).

Por este ângulo observamos que a relação com os supervisores, segundo os atendentes entrevistados, ora é boa e ora ruim, predominando as relações ruins nos relatos obtidos. Há supervisores que cooperam ouvindo o operador para entender como este realiza a atividade e ajudá-los. E há ainda supervisores tidos como ruins, que se preocupam apenas metas, impedindo a ocorrência de espaços de deliberação, restringindo a formação dos coletivos, incitando a violência como nos exemplos de assédio, pressão relatados pelos entrevistados.

LORELAI: *É. É uma.. supervisora. Gosto dela.*

CHERYL: *É, porque ... sabe, o supervisor é que devia dá aquele... né... aquela levantada na turma, ele não, ele é um... (estala os dedos), sabe? Ele é um né.. ele pode até.. ter uma brincadeira ou outra, assim num.... sabe, falta aquela motivação. Ele tá ali mais pra cobrar do que pra lhe levantar. E.. eu já tive supervisores muito bons, nos quatro anos que eu tô lá eu já tive supervisores muito bons, que realmente chegaram pra perguntar o que é que tava acontecendo pra conversar, sabe, pra realmente lhe entender. Mas tem supervisor que não tá nem aí pra você, você pode tá chorando lá na P.A. que ele não chega nem perto.*

APRIL: *É. É muito difícil, muito, tem muita gente pedindo. E como tem muita gente que faz hora, porque eles exigem hora extra né, aí fica mais difícil ainda, pra você conseguir. Mas quando é o caso específico, a sup.. os supervisores super entendem. Lá tem muito supervisor bom também.*

PESQUISADORA: *A tua relação com teu supervisor é boa?*

APRIL: *É. Sempre foi. Tive alguns supervisores ruins no início, mas acho que.. ainda bem que passou né. Aí eu tô com uma supervisora, ela é bem bacana, ela super entende a gente, ela sempre tá do nosso lado. Mas é complicado porque supervisor assim, ele acaba.. acaba sendo taxado como o bonzinho, daqui a pouco chega a demissão dele, como já aconteceu com tantos outros. Já vi muito supervisor sendo demitido ali viu.*

PESQUISADORA: *Assédio de supervisor?*

CHERYL: *Tem. Não no... no caso sexual não, mas... dos outros tipos de assédio (risos).*

PESQUISADORA: *Como é isso?*

CHERYL: *Mulher. É porque assim... eles... eles colocam um... tipo assim, uma pressão em cima de você, sem querer lhe pressionar, tu tá entendendo? Éé... meio que assim,*

*eles fazem, não são todos, mas eles assim... mais ou menos que... pronto, teve um caso lá há um tempo desse que um colocou... ele colocou um texto no e-mail da gente que a... no setor que eu tô aí isso a gente tem acesso a e-mail, ele colocou um e-mail que... dizia mais ou menos assim “A importância do trabalho, do seu emprego”, você tinha que ter aquela importância do trabalho e... era mais ou menos eu... eu e as meninas também, a gente entendeu mais ou menos assim, querendo pressionar como se... se você não tivesse dando tanto importância ou você pedisse demissão ou então fa...falasse com ele pra ele dá um jeitinho e colocar você pra fora, entendeu? Num era um... um simples “Gente, vamo prestar atenção mais”, alguma coisa assim. Num era exatamente isso. Aí você se sente meio daquele jeito, pressionado. Não sei e...eles tem um... éé... que... geralmente quando eu digo assim as meninas “Gente eles não tem aquele espírito de liderança”, eles não sabem a diferença entre líder e aquela pessoa que tá a frente de um monte de gente.*

TANA: *Assédio do supervisor, a gente também tem. Não são todos lá, já aconteceu, muito, supervisor gritar com operação, o supervisor ameaçar.. de não bater meta demitir.*

PESQUISADORA: *De o que?*

TANA: *De demitir. “Ah, quem não bateu meta vai ter uma próxima lista de corte eu vou colocar e tal”...*

PESQUISADORA: *Na próxima lista de corte...*

TANA: *“Se não bater meta a gente vai mudar, aumentar o horário”. Já peguei supervisor que assedia.*

Aponta-se para o fato de que há supervisores considerados bons, porém são demitidos rapidamente, assim evidencia-se a alta rotatividade que pode ser entendida como uma estratégia da organização para intensificar o controle sobre os trabalhadores. O relacionamento destes trabalhadores torna-se precário.

Incita-se a cobrança e pressão sobre os trabalhadores, principalmente através de práticas de assédio, gerando uma percepção do supervisor e da relação com os subordinados ruim e de sua, como demonstrado nas falas de April e Tana e Cheryl. A literatura mostra que as práticas de assédio trazem consequências a saúde, sendo ainda mais graves quando praticadas pelos superiores, no chamado assédio moral descendente, pois a vítima se sente isolada e tem mais dificuldades para encontrar recursos.

De acordo com Porcaro (2018) a hierarquização e a troca de membros da equipe pode acarretar na fragilização dos laços sociais, tão necessário as estratégias de defesa. Deste modo, o mau relacionamento com os superiores ameaça à saúde mental dos sujeitos e impede a dinâmica do reconhecimento, onde o julgamento por parte da hierarquia não é obtido.

CHERYL: *Não há esse reconhecimento. Eu acho que não é só por minha parte, até porque quem trabalha em call center, ele sempre tem essa deficiência de reconhecimento. Por mais que você faça, mas a gente sempre vê como é a sua obrigação. A sua obrigação né cumprir a meta, então, por mais que a meta seja 20, mas se você faz 22, os dois você já tá fazendo demais, porque a meta é 20, eu tô cobrando 20, se você tá fazendo 22, pra mim isso não interessa. (bate as mãos, como símbolo de descaso)*

APRIL: *As vezes sim. A... eu sou reconhecida mais pela questão do supervisor, mas pelo dono, o gerente não. São só número entendeu? Gente que trata a gente como gente são os supervisores, as vezes o coordenador. Os teus colegas lá.. no teu.. no teu mesmo setor, que*

*te reconhece, mas pra cima são números e da v.. e da vez que eu não tiver mais naquele patamar que eu estava, eu vou ser demitida como os outros. Então eu posso ter uma história, como eu posso não ter. É número do mesmo jeito.*

Os supervisores e superiores não reconhecem o trabalho executado pelos operadores que são considerados como números e não pessoas com uma história, logo, ao deixarem de produzir eles são demitidos, descartados, evidenciando mais uma vez a rotatividade e ainda a instabilidade no setor. Antunes (2018) e Seligmann-Silva(2011). Apontam que a instabilidade e a insegurança são características dos novos modos de trabalho flexíveis cada vez mais precarizados que refletem na saúde dos trabalhadores, o que é demonstrado nas falas de Lorelai e April.

LORELAI: *Instabilidade...É algo que eu vejo que afeta muita gente e que eu acho que se eles tivessem outro modo de tratar questão de demissão seria mais fácil. Eles tratam de um jeito muito estranho. As vezes alguém vai demitir e sai, puxa uma pessoa escondido pra ir embora. Não deixa nem a pessoa falar com os outros, podia deixar né, falar, se despedir. Isso depende do supervisor na verdade. O supervisor ele deixa ou não. Ai que eu acho que se fosse uma coisa mais branda, normal “tô saindo”, falava com todo mundo a pessoa acho que ficava menos apreensiva, eu vejo muita gente apreensiva lá. Inclusive no dia que tem uma demissão por exemplo, aí fica todo mundo esperando “Será que vai ser meu dia hoje?”. Eu escuto muito isso.*

APRIL: *A instabilidade é frequente. Todos os meses a gente acha que vai ser demitido. Todos os meses.*

PESQUISADORA: *E como é isso pra tu?*

APRIL: *Ah, como eu trabalho ali faz muito tempo, isso é..é muita pressão, até porque você vê as outras pessoas sendo demitida e por um motivo irrisório, assim, tão pouco sabe? As vezes a gente não sabe do motivo, deduz alguma coisa. Ai “Vai ser demitido mais num sei quanto”, aí passa uma pasta com um monte de folha, aí você acha que vai ser demitida também. Isso é chato, é horrível.*

PESQUISADORA: *Passa uma pasta com um monte de folha?*

APRIL: *É, passa. Tipo assim, você vê a supervisora passando com folhas, demitindo alguém, voltando com mais folha. “É vai ter outra demissão”, que ela tá voltando com mais folhas, entendeu?*

PESQUISADORA: *Quando ela passa com uma pasta com folha vai ter gente demitida.*

APRIL: *É (risada nervosa). Geralmente é assim, no começo do mês. Nem sempre. As vezes a gente já.. o psicológico já tá tão afetado que as vezes a sup.. a supervisora só tá com uma folha que ela imprimiu dela, mas a gente já caracteriza como demissão. De tão (hesita) frequente que isso é. Entendeu?*

SOOKIE: *Como eu disse, assédio do supervisor eu não tenho, mas dos outros, no meu setor, mais uma vez eu repito, alguns setores tem sim. É...*

PESQUISADORA: *Tu sabe quais seriam esses setores?*

SOOKIE: *O, por exemplo, setor de cancelamento da empresa, no qual eu já.. trabalhei. Ele tem muito assim. Não assédio sexual, por esse eu nunca passei lá, mas... moral tem muito, assim. Essa, por exemplo, essa questão que eu falei da, de ser sempre cobrado e tal, hoje, no setor que e trabalho, a gente recebe mais isso do nosso coordenador, mas no.. na retenção, no setor de cancelamento, que é onde eu trabalhei antes, a gente tinha muito isso do supervisor é as... a.. as... as cobranças eram mais ainda, muito mais excessivas, porque eles.... eles.... porque é a onde tá a coluna da empresa, nesse outro setor, se esse setor quebrar a empresa... fali. Aí.. eles recebem muito essa cobrança, porque pra.. os superiores, a pirâmide lá em cima, quem tá acima do coordenador, gerente e...e.. quem tá acima do gerente, eles..ele, pra ele... pra eles a gente é número né, se a gente, se os numero não tão batendo, eles vão cobrar mesmo e aí os supervisores não tem outra saída, a não ser cobrar.*

A atividade deôntica prescinde de uma coordenação, que por sua vez só consegue executar suas atividades quando ocorre a cooperação entre os colegas de trabalho. Neste sentido pode-se perceber que a cooperação é muitas vezes imposta pelo medo e ameaças de demissões, o que é corroborado pelas falas observadas na categoria Organização do Trabalho, em que os trabalhadores diziam trabalhar sobre pressão.

Além disso as falas permitiram perceber que o reconhecimento pelos superiores e supervisores não ocorre, havendo constantes práticas de assédio e sofrimento. A fragilização dos laços também foi percebida, influenciando nas relações de trabalho. Neste sentido, aponta-se para a importância da relação com os pares, capazes de auxiliar na formulação de estratégias de defesa por parte destes trabalhadores, realizando a manutenção para uma cooperação mais leve.

## **RELAÇÃO ENTRE OS PARES**

A relação com os pares apresenta-se como um dispositivo importante na manutenção da saúde mental. É através da relação com os pares que forma-se a cooperação entre os pares, se efetiva o processo de reconhecimento, formação dos coletivos e estratégias de defesa coletiva (BUENO E MÂCEDO, 2012; MOLINIER, 2013). A relação com os pares ocorre não somente para discutir possíveis impasses sobre o trabalho, os constrangimentos e variabilidades que vem na atividade, mas, serve, também, para constituir o viver junto. Esse é constituído de situações de trabalho que envolve episódios críticos e paradoxais, mas, também, de compartilhamentos e trocas de elementos afetivos.

Os espaços de deliberação formais ou informais permitem essa troca entre os trabalhadores, que juntos constroem acordos, compartilham experiências e permitem a manutenção da dinâmica do reconhecimento, assim, conforme aponta Dejours (2004), o trabalho não é apenas um compromisso técnico, mas também social.

Os trabalhadores trouxeram que há um entrosamento entre os colegas que permite o compartilhamento de informações sobre a atividade executada, dando suporte uns aos outros. Neste sentido aponta-se que há espaços informais de discussão coletiva sobre o trabalho que é executado através das redes sociais, durante as tarefas ou em pausas de almoço como aponta Madeleine:

MADELEINE: *Ó, as vezes até no meio do trabalho. Se a gente não tiver ligação a gente fica.. trocando ideias, a gente fica conversando sobre o trabalho, sobre o cliente. As vezes quando eu pego, por exemplo, um cliente que fi.. que teve algo que eu vi que não é comum de se achar no meio.. “ó, aconteceu isso, isso e isso”, a gente já passa um pro outro a*

*informação.. as vezes quando a gente tá almoçando também, a gente conversa sobre isso, mas assim, eu, particularmente tento não conversar tanto sobre trabalho no meu horário de almoço, já pra... relaxar mais, mas a gente conversa também, sobre trabalho no horário de almoço meu..*

**RICHARD:** *Isso. Então a gente tem um grupo lá que a... no Skype, que além de ser um grupo sério, que se... se alguém tiver uma dúvida, pode perguntar lá, que as vezes P.A. de uma atendente é muito distante da outra, ele... as vezes não tem como ir lá, levantar, perguntar, porque tá numa ligação também, pode perguntar essa dúvida lá pelo... pelo Skype. Aí todo mundo visualiza, pode responder. Além do grupo que a gente tem de brincadeira, que a empresa liberou lá pra a gente postar um meme, a gente contar piada, alguma coisa desde que não atrapalhe porque tem operações aí redor, e a gente fala, conversa em tom.. volume de voz baixo, né pra não atrapalhar. É tranquilo num... não tem aquela pressão de “é só trabalho o tempo inteiro”, não pode conversar nada, não pode olhar pro lado, não, tem liberdade, desde que não atrapalhe.*

**RICHARD:** *Isso, então, por exemplo nesse grupo do Skype que a gente tem lá, é... surge um procedimento novo, a gente as vezes tem um equipamento novo e aí tem um procedimento novo. Eu posso muito bem... comentar aquela...aquele procedimento novo lá e todo mundo absorve aquilo. As vezes salva lá o documento de texto... pra poder lembrar, porque a gente consulta o tempo inteiro né, esses.... esses documentos de texto. Então a gente pode consultar e... buscar atender o cliente.*

**Straub:** *É você pode combinar com alguém pra trocar o horário, pra trocar a ...folga, pra trocar... pra trocar a folga da semana ou pra trocar o... o horário. Aí você combina com a pessoa, você abre nesse sistema, no... no sistema você consegue ver a sua escala do mês todo, você seleciona ela e... e lança lá pra trocar, o supervisor tem que fazer aprovação e lança lá pra trocar.*

Como podemos verificar pelas falas a gestão da empresa permitiu a criação do grupo via o dispositivo eletrônico citado que permite que os trabalhadores compartilhem várias situações de trabalho: busca de dicas de como lidar com um novo procedimento, troca de horários entre os/as trabalhadores/as, debates sobre como lidar com os clientes, trocas de brincadeiras. Parece-nos que esta medida da empresa em permitir que os trabalhadores possam conversar, discutir sobre o trabalho, descontrair vai na linha do que Dejourns (2004) chama de espaços de discussão, guardando as devidas proporções.

Neste espaço de discussão os/as trabalhadores/as conseguem aprimorar seus conhecimentos técnicos e práticos sobre como melhor desenvolver a atividade, solicitar serviços que dizem respeito as relações de trabalho (troca de horários, por exemplo) e podem, ainda, utilizado esta ferramenta como um espaço informal de brincadeiras que descontra o grupo diminui a tensão de lidar com a demanda e as metas. Portanto, verificamos um rico uso de um dispositivo que poderia somente ser usado para tratar de assuntos técnicos e burocráticos. Não reprimir a utilização de brincadeiras, contação de piadas parece ser uma medida acertada da coordenação do trabalho que ao seu modo entende que o trabalho não é somente cumprir a risca com os procedimentos técnicos, mas é, também, viver junto. Portanto, vemos que é um espaço de deliberação, guardada as devidas proporções, do que prevê a PSICODINÂMICA. Como Diz Dejourns “a tolerância e a manutenção de um espaço de deliberação no trabalho só são possíveis se a direção da empresa assumir a decisão de conceder aos trabalhadores uma parte do poder sobre o ajuste e o controle da organização do trabalho” (2012, p. 102).

Nestas falas vimos, também, que os trabalhadores falam das trocas que ocorrem em outros espaços informais. Como explicita bem a PSICODINÂMICA as regras de trabalho são constituídas nestes espaços fora do espaço formal de trabalho (Dejours, 2012)

Outro entrevistado reconhece que sabe da prescrição, mas que na atividade existe uma forma mais eficiente de resolver um problema. Nesse sentido diz que procura os colegas para compartilhar situações de trabalho e buscar o melhor modo de fazer.

*SOOKIE: Porque, por exemplo, as vezes, como eu disse, a gente tem facilidade de resolver o problema do cliente, mas nem sempre a gente sabe, exatamente, como é... o melhor caminho pra resolver. A gente sabe o que fazer, mas não sabe o melhor caminho ou a melhor argumentação, porque a gente trabalha muito com argumentação. Então as vezes, um é melhor do que outro. Por exemplo, digamos que nós somos colegas de trabalho, no caso quando é um problema técnico eu sou melhor do que quando é um problema financeiro, aí tu sabe disso, aí tu tá com um cliente que o problema dele é técnico, tu não é tão boa nisso, tu sabe, mas pra argumentar e convencer ele a voltar tu não é tão boa, aí tu diz “Sookie eu digo o que?”, aí eu digo fa... fala assim, assim, assim, tá entendendo? A gente sempre costuma compartilhar sobre, porque, a gente se ajuda muito, sabe? Lá.*

O entrevistado explicita, então, situações de cooperação que mostra as singularidades do fazer-saber. Quando ele diz “Então as vezes, um é melhor do que outro”, quer dizer que cada um desenvolve um modo específico de lidar com as demandas. A mobilização subjetiva guarda relação com o conhecimento e a experiência de cada um.

Segundo os relatos dos entrevistados essas relações entre os pares são vividas de forma afetiva aonde prepondera o sentimento de família e amizade.

*MADELEINE: Eu acho que é muito assim... é.. é porque é muito bom eu, eu gosto dos meus colegas de trabalho (risos). Eu acho que o contato com eles, porque assim, a gente passa tanto tempo lá, que meio que se torna uma família, tá entendendo? Então assim... muitas vezes eu passo mais tempo com os meus colegas de trabalho do que com a minha própria filha. Porque quando eu tô com ela eu tô em casa e a gente vai fazer o que? Dormir, a gente não tá interagindo, digamos assim. Então.. muitas vezes eu passo mais tempo lá. Pra mim esse contato, com essas pessoas, é... é algo que eu gosto*

*CHERYL: As amígdalas. A gente constroi amígdalas no dia a dia, que você passa mais tempo no trabalho que na su .. na sua casa, que as amígdalas vão lhe dando mais... aquela motivação de ir. Você vai pelas amígdalas. É tanto que quando é dia de..de folga, final de semana, que quando você vai só, que não tá aquela equipe todinha junto, você já meio que fica ali.. perdida, “passa logo”, porque já quer que chegue logo o meio da semana. As amígdalas, é, geralmente vão lhe dando mais o... a motivação, porque o trabalho mesmo, a rotina do trabalho, ela não é motivadora, você não tem motivação nenhuma.*

Estas falas acima mostram que as relações entre os pares não se reduzem as relações de trabalho, ressalte-se o que os trabalhadores falam dos colegas como “uma família”, “as amígdalas” e que são eles os principais motivadores para continuar o trabalho. Portanto, fala-se de cooperação, de agir junto, de criar e partilhar uma obra comum. Como diz Dejours “o trabalho, ademais, como atividade coletiva – de cooperação – abre a possibilidade de fazer viver junto indivíduos movidos por interesses individualistas por causa da probabilidade de compartilhar a experiência coletiva da participação em uma obra comum” (2012, p. 101).

Por outro lado, segundo a fala dos/as entrevistados/as existe, também, no trabalho a presença de relações entre os pares que podem ser classificadas de ruins, nas quais ocorre perseguição e assédio, como relata Sookie, April e Straub.

SOOKIE: *É... isso. As vezes também... relacionamentos com as pessoas. Porque apesar da gente se ajudar muito, a gente encontrar boa gente lá, tem gente que não é boa. Entendeu? Então as vezes tem perseguição, de colega, por exemplo, tem uma menina lá que ela n... ela me detesta. E aí ela meio que.. sei lá, é um assédio moral, sabe? Ela solta piada.. quando eu passo ela se a c... afasta, como se tivesse nojo de mim. Isso não acontece só comigo, entendeu? Mas.. eu também, não é uma coisa que eu me sinta tão abalada, mas... s.. talvez se fosse outra pessoa no meu lugar, se sentiria, entendeu?*

APRIL: *Rara... ger... é... geralmente, na verdade. Geralmente escuta. Acontece muito lá de ... as vezes você tá recebendo alguma bonificação ou alguém tá falando alguma coisa “Tirou um 100 na monitoria. Toma teu papelzinho” (em tom de deboche), aí eles só dão papel, tipo assim, certificado, é simbólico, mas eles te homenageia de alguma forma. Aí a pessoa fala “Mé babona, não sei o que”, “é porque é babona”. É..*

APRIL: *É muito difícil você ouvir de outras pessoas também, coisas ruins. Por exemplo, “Ah ela tá fraudando, por isso que ela conseguiu” ou “ela é babona”, porque faz hora extra, entendeu? Isso é bem chato de ouvir das pessoas.*

PESQUISADORA: *Assédio de?*

STRAUB: *Os dois, tanto de cliente quanto de supervisor. Acho que é... como eu lhe disse, eventualmente acontece alguns casos, porque as pessoas... infelizmente, passam dos seus limites, mas isso é uma coisa assim, que acontece não é de supervisor..., entendeu? Pode acontecer de um operador com outro operador, de um operador pra um supervisor.*

De acordo com Mendes (1995) para que haja a cooperação é necessário antes o estabelecimento de vínculos de confiança, possibilitando a discussão e o repasse dos modos de saber-fazer dos trabalhadores. Dejours (2010) diz que quando não há cooperação corre-se o risco de o trabalho transformar-se em objeto de manipulação de outros, servidão voluntária ou até mesmo tortura.

TANA: *Isolamento d...de colegas não se enquadra porque apesar desse... dessa correria toda, a gente se entrosa, também por questão de... muita das vezes o supervisor não tem como prestar atenção a você, dá aquele suporte, aí tem colegas ali que já tem mais experiência do que você, aí você acaba se entrosando com os demais colegas, então não se encaixa isolamento de colegas.*

Na fala de TANA podemos verificar que apesar das diferenças que possam existir entre os/as operadores/as na maior parte das vezes o que prepondera é a cooperação, a busca por conhecimento de outros operadores mais experientes, para poder dar consecução ao trabalho.

Observamos através dos relatos que as conversas com os pares muitas vezes apareciam como uma forma de fuga do trabalho seja no trabalho ou fora dele. Vemos, então, aí o funcionamento das estratégias de defesa para proteger a saúde mental dos/as operadores/as. Não falar do trabalho é um modo de não trazer à consciência as situações de medo e sofrimento que o trabalhar provoca. O uso das brincadeiras e das piadas são estratégias de defesa coletiva que servem para proteger todos. Falar o tempo todo de trabalho seja dentro do ambiente laboral ou fora dele é evitado por estes trabalhadores. As operadoras relatam que



evitavam conversar sobre trabalho quando saíam deste. Ziliotto e Oliveira (2014) apontam que esta recusa em falar sobre o trabalho fora dele é um sinal de que as estratégias de defesa coletiva já não são mais eficazes, por outro lado, pode ser a continuidade da estratégia de defesa em funcionando. Para Dejours (2004) o trabalho não para quando se deixa o local de trabalho. Na vida em geral o trabalhador precisa continuar com seu funcionamento psíquico adequado as situações de trabalho, porque senão ficará impossível voltar ao trabalho. A família, por exemplo, é elemento essencial na manutenção das estratégias de defesa.

**PESQUISADORA:** *E com teus colegas de trabalho, tu costuma conversar/compartilhar seu trabalho? Seu dia a dia?*

**APRIL:** *Só quando é algo bem engraçado. Por exemplo, o cliente tava falando comigo aqui, me esculhambou e desligou; bem legalzinha, depois ficou doido. A gente conversa as coisas e começa a rir sobre a situação de cada atendimento, cada uma, lá na hora... da ligação. Mas a gente por exemplo, tem grupo que a gente não fala da empresa no grupo, a gente fala outras coisas, fala de roupa, fala de comida, menos da empresa.*

**APRIL:** *É. Inclusive até no ônibus, quando a gente tá indo pra integração. Já conta outras coisas, não fala da empresa.*

**PESQUISADORA:** *Sai da porta da empresa, vocês não falam sobre trabalho.*

**APRIL:** *É. A gente não precisa falar mais nada.*

A relação com os pares propicia o desenvolvimento do viver juntos, construindo e compartilhando experiências, informações através dos espaços de discussão informais, como visto nas falas dos entrevistados, com a finalidade de descontrair, ajudar o outro a cumprir com sua tarefa. Destaca-se o papel importante que a empresa assume ao possibilitar a construção desses espaços, permitindo aos operadores a formulação de seu modo de saber fazer.

O sentimento de amizade e família aparece como benefício a saúde destes trabalhadores, que demonstram uma parte da afetividade que envolve a atividade. Entretanto, esta mesma relação demonstra-se padecedora ao perceber-se práticas de assédio entre os pares, bem como a recusa da fala sobre o trabalho. É a partir disto que outros tipos de relação, como a do operador com o cliente, podem servir para a manutenção da saúde mental.

## **RELAÇÕES COM CLIENTES**

Com relação aos clientes notou-se a ambivalência nas relações, que são categorizadas enquanto boas e ruins. Leva-se em consideração que os call-centers atendem um público com diferentes características, como faixa etária, classe social, escolaridade e etc. Essas diferenças exigem uma flexibilidade do trabalhador para atender diferentes demandas e pessoas, além de lidar com conflitos, situações de preconceito e assédio, a realidade do trabalho, como aponta Porcaro (2018), ao trazer relatos de vivências de xenofobia pelos trabalhadores de telecomunicação de Campina Grande.

Nas falas das entrevistadas o cliente é uma variabilidade do trabalho. O cliente é uma incógnita para o operador. Embora exista toda uma prescrição de como abordar o cliente toda

ação com ele é singular. O trabalhar com o cliente envolve um conjunto de elementos que não tem prescrição que cubra, por isso a surpresa nesta relação.

SOOKIE: *...a gente nunca sabe como é que vai ser o cliente, pode ser que ele seja muito educado, pode ser que ele seja muito mal educado, pode ser que ele nos trate muito bem, pode ser que ele nos trate muito mal.*

RICHARD: *Quantas pessoas que eu vejo lá que... chegam pra trabalhar a maior tranquilidade, na primeira ligação que pegam já é o cara detonando “eu já liguei pra aí mais de dez vezes “ai aquela coisa toda, começa a detonar a pessoa, a pessoa não tem nada haver com isso.*

A relação com o cliente é uma situação arriscada para o operador, seja no sentido de ter ou não êxito em sua tarefa de conseguir atender a demanda do cliente, seja no que concerne a qualidade do contato com o cliente. As falas dos/as entrevistados/as mostram a ocorrência do assédio por parte dos clientes.

SOOKIE: *É.. assédio dos clientes, tem muito, muito mesmo, eu acho que é o fator assim, mais... mais punk (risos), se...se é que eu tenho outra palavra pra definir, porque, como eu já disse, a gente recebe muito xingamento, muito mesmo, assim, os mais baixos que você puder imaginar, a gente recebe muito grito, as vezes não é xingado, mas a gente m.. gritado. E... enfim, tem toda essa questão. É... e..e assim, eu não culpo os clientes em si, porque... como o meu setor é ativo, então a gente liga pro cliente, então as vezes o cliente da cansado de.. de receber a ligação, mas mesmo assim é difícil né, é um ser humano do lado de cá também.*

TANA: *Assédio dos clientes, a gente tem muito.*

PESQUISADORA: *Muito assédio dos clientes?*

TANA: *Todo dia assédio.*

PESQUISADORA: *Todo dia? Mas como assim?*

TANA: *Tipo, eu já atendi cliente que queria que... tipo, um atendimento sexual*

PESQUISADORA: *Um telesexo?*

TANA: *Sendo que... sim, como se fosse um telesexo. Já atendi cliente que... destratou por ser do nordeste, por questão de sotaque, por ser mulher, cliente que ... por..ter um certo nível aquisitivo, pelo fato da gente tá na condição de operador, respondendo pelas normas da empresa, eles por exemplo ligava “Ah eu sou advogado. Você tem que fazer isso porque eu sou advogado. Ah eu sou Juiz, você tem que resolver isso agora. Ah não pode fazer isso não? Eu vou processar, me dê seus dados”. A gente é muito assediado, diariamente. Tem clientes que se acham por estar numa condição de cliente, devem impor e a gente tem que atender.*

Nos primeiros relatos observou-se que esse assédio ocorre através de práticas de xenofobia, discriminação de gênero, devido ao fato das trabalhadoras serem mulheres, tema abordado por Porcaro (2018), além dos xingamentos que reverberam na saúde desses trabalhadores por meio do estresse, conforme relata Sookie.

SOOKIE: *...São.. são coisas pequenas, só que.. o...o estresse que isso causa, por exemplo, no cliente, ele desconta na gente. E... você receber um xingamento uma vez na vida é uma coisa, você receber todos os dias, durante 6 horas e 20, é.. 6 dias da semana, é outra*

*coisa, entendeu? E além do xingamento de..da agressividade que a gente recebe do cliente, a gente ainda tem a cobrança da empresa.*

PESQUISADORA: *Assédio do cliente, tanto sexual quanto moral?*

MADELEINE: *Não, num sofri muito essas coisas não. Moral eu já sofri, mas num... também nem levo pro lado pessoal. Num ligo, ah falou “ah, problema” ele tá lado do outro lado, eu tô do lado de cá, eu nem ligo, passa, entra num ouvido e sai no outro, porque se você for internalizar, o problema é maior, mas também tem aquela questão que eu não escuto isso todos os dias. Né, isso é uma coisa assim, bem rara. Então... num... num considero que realmente tenha um assédio não.*

Há relatos ainda em que o assédio pelos clientes não apareceu nas vivências dos entrevistados, o que não configura a inexistência de tais práticas, mas aparece muito mais como uma estratégia de defesa frente ao sofrimento do atendente que ignora o problema atenuando, conforme observa-se no relato de Madeleine.

A relação com o cliente também propicia prazer, reconhecimento e realização, reverberando favoravelmente na saúde mental dos operadores. Porcaro (2018) aponta que o reconhecimento, entretanto, não é como o dos pares, pois não há julgamento de beleza, que somente estes podem oferecer. Entretanto esse reconhecimento mostra-se como uma fonte de prazer para estes trabalhadores.

PESQUISADORA: *O que é que mais te dá prazer no teu trabalho? E qual o momento que te mais te proporciona satisfação profissional?*

APRIL: *A questão da satisfação profissional é quando eu consigo convencer o cliente. Deixar ele não ficar bravo e eu conseguir dizer assim pra ele.. ele conseguir dizer assim pra mim “Desculpa por eu ter te tratado assim. Eu vou ficar com o serviço. Eu gostei do seu atendimento”. Isso é bem legal.*

STRAUB: *Momento que dá mais prazer? Mais satisfação? (silêncio) Ixxi é muito... é muito.. é uma pergunta complicada. Porque você.. porque assim, o que é muito bom é quando você... é elogiado por algum cliente, entendeu? Isso é muito bom, é gratificante.*

PESQUISADORA: *Você se sente reconhecido?*

STRAUB: *Quando você se sente reconhecido por um cliente, por uma pessoa que não é do seu trabalho, a pessoa que tá lhe.. que você tá atendendo. A pessoa vem e diz “Ah você atende muito bem. Você trata a pessoa muito bem, você não sei o que, etc e tal”. Entendeu? Isso é muito bom.*

TANA: *Nos momentos que eu me sinto realizada são... profissionalmente, é quando tem aquele cliente que agradece a sua forma de atendimento, acha o seu atendimento diferenciado. São os momentos que a gente se sente... útil, no trabalho.*

Através das falas pode-se explicitar a contribuição da relação com clientes para a dinâmica psíquica do trabalhador. Os relatos tornaram evidentes situações de assédio por parte dos clientes, com situações de discriminação de gênero e xenofobia que refletem em forma de sofrimento psíquico.

Por fim enfatiza-se as variações entre os clientes, suas singularidades trazendo riscos, mas que também possibilita também o reconhecimento por parte destes, contribuindo para a mobilização subjetiva saudável deste trabalhador.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou compreender como as relações de trabalho no setor de telemarketing afetam o processo saúde/ doença dos operadores de telemarketing da cidade de Campina Grande. A organização do trabalho é elemento essencial nas análises sobre saúde mental. As definições do modo de trabalhar dos trabalhadores estão diretamente ligadas a organização do trabalho. Por outro lado, é na organização do trabalho que os trabalhadores implicam sua contribuição e estabelecem as relações de trabalho através da cooperação.

O perfil deste trabalhador corresponde ao já encontrado na literatura e o trabalho no setor tem traços de precariedade observados através das relações com supervisores, superiores e clientes baixos salários, jornadas de trabalho e das práticas de assédio relatadas.

As metas, cobranças, pressão e responsabilidades excessivas, são algumas das características encontradas dentro da organização e que repercutem nas relações de trabalho, pois foram observados uma gestão pautada por práticas de assédio.

Por meio do suporte teórico da psicodinâmica do trabalho podem-se compreender quais estratégias os trabalhadores desenvolveram para lidar com o trabalho e com o sofrimento ligado a este, sendo encontrado principalmente a cooperação através dos diálogos no trabalho e estratégias de defesa em que não se falava sobre o trabalho com os pares após a saída da empresa.

A partir disto conclui-se que a participação das relações de trabalho no processo saúde/ doença, dá-se através da cooperação, com a troca de conhecimentos, da dinâmica do reconhecimento, ora reconhecido e ora inexistente. A violência nas relações, observadas nas práticas de assédio, demonstram que há um processo de adoecimento instalando-se e as estratégias de defesa coletiva já não tem sido suficiente.

Por fim, destaca-se a necessidade de uma gestão mais humanitária, com relações mais solidárias, a criação de espaços específicos no decorrer das atividades para que as relações sejam fortalecidas visando a promoção da saúde deste trabalhador, diruindo práticas de assédio e incitando a circulação da mobilização subjetiva através da cooperação e da dinâmica do reconhecimento.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviço na era digital**. Boitempo Editorial, 2018.

BOCK, A. M. B; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. de L. T. Trabalho. In: \_\_\_\_\_. *Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia*. 14ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRASIL. Ministério da Economia. NR-17 - anexo II: Trabalho em teleatendimento/telemarketing. Portaria SIT n. 09, 30 de março de 2007, DO 02/4/2007 Disponível em: . Acesso em: 02 fev. 2019.

BRASIL. Ministério da Fazenda. Secretaria da Previdência. **Saúde do trabalhador: Dor nas costas foi a doença que mais afastou os trabalhadores em 2017**. BRASÍLIA, 2018. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/2018/03/saude-do-trabalhador-dor-nas-costas-foi-doenca-que-mais-afastou-trabalhadores-em-2017/>>. Acesso em: 03 de out de 2019.

BUENO, Marcos; MACÊDO, Kátia Barbosa. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 2, n. 2, p. 306-318, 2012.

Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Ministério da Economia, 2019.

CARDOSO, Izabelle Cristina Costa Santana. **Mapeamento da expansão do setor de Telemarketing no Brasil : precarização e trabalho de Telemarketing**. São Cristóvão, SE, 2017. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) - Departamento de Serviço Social, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, 2017.

Casadore, M. (2016). Sobre os aspectos clínicos e a complexidade do trabalho: as clínicas do trabalho compreendidas pela perspectiva da Psicossociologia. **Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho**, 19(2), 177-185. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v19i2p177-185>

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais**, v.39, 2011.

DA SILVA LAVNCHICHA, Glayce Rejane Felipe. A CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO: TEORIA E MÉTODO. **Khóra: Revista Transdisciplinar**, v. 2, n. 2, 2015.

DE MELO ELGENNENI, Sara Maria; CRUCIOL, Cristiane Vercesi. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 9, n. 1, p. 68-85, 2009.

DEJOURS, Christophe; DESSORS, Dominique; DESRIAUX, François. Por um trabalho fator de equilíbrio. **Revista de Administração de empresas**, v. 33, n. 3, p. 98-104, 1993.

DEJOURS, Christophe et al. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Prod.**, São Paulo , v. 14, n. 3, p. 27-34, Dec. 2004 . Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010365132004000300004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010365132004000300004&lng=en&nrm=iso)>. access on 01 Nov. 2019.

DEJOURS, Christophe. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. **Revista Cult**, v. 139, n. 12, p. 49-53, 2009.

DEJOURS, Christophe; DERANTY, Jean-Philippe. The centrality of work. **Critical Horizons**, v. 11, n. 2, p. 167-180, 2010.

DEJOURS, Christophe. Trabalho vivo: trabalho e emancipação. **Brasília: Paralelo**, v. 15, p. 440, 2012.

DEJOURS, Christophe. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 17, n. 3, p. 363-371, Sept. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722012000300002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722012000300002&lng=en&nrm=iso)>. access on 01 Nov. 2019.

DE LIMA, Claudia Maria Pereira; ZAMBRONI-DE-SOUZA, Paulo César; DA SILVA ARAÚJO, Anísio José. A Gestão do trabalho e os desafios da competência: uma contribuição de Philippe Zarifian. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 35, n. 4, p. 1223-1238, 2015.

DUARTE, Fernanda Sousa; MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Da escravidão a servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol-Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 71-134, 2015.

FAGAN, Elis Ângela Copetti. Organização do trabalho: considerações sobre a atuação de professores universitários coordenadores de cursos de formação continuada à distância. 2011.

GOSDAL, Thereza Cristina. CAPÍTULO 4 HISTÓRICO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO E SEU REFLEXO NA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO: DO ASSÉDIO MORAL AO ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL. In:\_\_\_\_\_. **Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar**, p. 93.

HELOANI, Roberto; LANCMAN, Selma. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Prod.**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, Dec. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010365132004000300009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010365132004000300009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 dez. 2019.

LANCMAN, Selma; UCHIDA, Seiji. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 79-90, 2003.

LOUZADA, Renata Sabrina Maciel Lobato; OLIVEIRA, Paulo de Tarso Ribeiro de. Reflexões sobre a metodologia de pesquisa em psicodinâmica do Trabalho. **Revista do NUFEN**, v. 5, n. 1, p. 26-35, 2013.

LUCCA, S. R.; CAMPOS, Carlos Roberto. Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de teleatendimento. **Revista Bras. Med. Trab.- São Paulo, Vol**, v. 8, n. 1, p. 7, 2010.

MACÊDO, Kátia Barbosa. CAPÍTULO 11 A SAÚDE MENTAL E O TRABALHO: O OLHAR DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO. . In:\_\_\_\_\_. *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar*, p. 171.

MACHADO, Fabiane Konowaluk Santos; GIONGO, Carmem Regina; MENDES, Jussara Maria Rosa. Terceirização e Precarização do Trabalho: uma questão de sofrimento social. *Rev. psicol. polít.*, São Paulo , v. 16, n. 36, p. 227-240, ago. 2016 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519-549X2016000200007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-549X2016000200007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 28 Out. 2019.

MAAR, Wolfgang Leo. A dialética da centralidade do trabalho. *Cienc. Cult.*, São Paulo , v. 58, n. 4, p. 26-28, Dez. 2006 . Disponível em: <[http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S000967252006000400014&lng=en&nrm=iso](http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S000967252006000400014&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 03 Out. 2019.

MEDEIROS, Solene Nobre de; MARTINS, Soraya Rodrigues; MENDES, Ana Magnólia. Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. *Trivium*, Rio de Janeiro , v. 9, n. 1, p. 74-90, jun. 2017 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2176-48912017000100008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2176-48912017000100008&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 25 out. 2019.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília , v. 15, n. 1-3, p. 34-38, 1995 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=en&nrm=iso)>. access on 20 Out. 2019.

MERLO, Alvaro RC. Psicodinâmica do trabalho. *Saúde mental e trabalho: leituras*, p. 130-142, 2002.

MOLINIER, Pascale. O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho. *Brasília: Paralelo*, v. 15, p. 344, 2013.

MORAES, Ana Carmen Navarro de; OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teletividades na Paraíba. *Rev. Bras. Estud. Urbanos Reg.*, São Paulo , v. 21, n. 2, p. 371-389, Aug. 2019 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2317-15292019000200371&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-15292019000200371&lng=en&nrm=iso)>. access on 03 Out. 2019. Epub Aug 22, 2019.

PORCARO, L. A. **O presenteísmo entre trabalhadores de centrais de telecomunicação**. 2018. 175f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde - PPGPS) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2018.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. In: **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. 2011.

SELIGMANN, Edith. CAPÍTULO 9 SAÚDE MENTAL RELACIONADA AO TRABALHO: AS VISÕES TEÓRICAS SOB A PRESSÃO DA PRECARIZAÇÃO. *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar*, p. 171. 2016.

SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da; MOCELIN, Daniel Gustavo. Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis , v. 9, n. 2, p. 60-71, dez. 2009 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572009000200006&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 20 Out. 2019.

SIVIERI, L.H. Saúde no trabalho e mapeamento dos riscos. In: Saúde, Meio Ambiente e Condições de Trabalho: contextos básicos para uma ação sindical. São Paulo Fundacentro/CUT,1996.

VENCO, S. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 31 (114), 2006.

WORLD Mental Health Day 2017. **World Health Organization, OMS/WHO** 2017. Disponível em:< [https://www.who.int/mental\\_health/world-mental-health-day/2017/en/](https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2017/en/)>. Acesso em: 30 de out. de 2019.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. Constituição da Organização Mundial de Saúde. **OMS/WHO**, 1948.

ZILLOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca Oliveira de. A organização do trabalho em call centers: Implicações na saúde mental dos operadores. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 14, n. 2, p. 169-179, 2014.



## APÊNDICE

**APÊNDICE A – O QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E SOCIOLABORAL**  
**QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E SOCIOLABORAL**

1. **Sexo:**  Feminino /  Masculino
2. **Idade:** \_\_\_\_\_
3. **Estado civil:**  Solteiro(a) /  Casado /  União estável /  Divorciado /  Viúvo /  Outro: \_\_\_\_\_
4. **Filhos:**  Não /  Sim - Quantos? \_\_\_\_\_
5. **Renda mensal líquida:** \_\_\_\_\_
6. **Renda familiar líquida:** \_\_\_\_\_
7. **Escolaridade:**  Ensino Fundamental Completo /  Ens. Médio Comp. /  Ens. Superior Incompleto /  Ens. Superior Comp. /  Outro: \_\_\_\_\_
8. **Empresa contratante:** \_\_\_\_\_
9. **Função desempenhada:** \_\_\_\_\_
10. **Tipo de contrato:**  Contrato por tempo indeterminado – CLT /  Contrato por tempo determinado  Terceirizado
11. **Horário da jornada de trabalho atual:** \_\_\_\_\_
12. **Possui outro vínculo empregatício?**  Não /  Sim – Qual? \_\_\_\_\_
13. **Carga horária de trabalho:** \_\_\_\_\_
14. **Há quanto tempo está no emprego atual:** \_\_\_\_\_
15. **Há quanto tempo trabalha com telecomunicação:** \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. O que é saúde?
2. Qual a relação que você faz entre seu trabalho e a sua saúde, você acredita que ele possa trazer algum risco ou causa algum tipo de adoecimento?
3. Poderia descrever um pouco o dia a dia do seu trabalho? Se alguém precisar lhe substituir, o que exatamente essa pessoa deveria fazer desde a hora de entrada até a hora de saída do trabalho?
4. No cotidiano de seu trabalho costuma ocorrer imprevistos, e como você trabalha diante disso?
5. Quais os problemas mais evidentes enfrentados no seu cotidiano profissional?
6. Como você faz para atender o que o cliente solicita?
7. Como você faz para atender o que a empresa solicita?
8. Você atende a quais clientes?
9. Quantos clientes você atende por dia?
10. Com quantos colegas de trabalho você lida por dia?
11. Você desempenha alguma atividade que não seja atribuição sua?
12. Você se sente realizado(a) profissionalmente?
13. O que mais lhe dá prazer em seu trabalho? Qual momento de seu trabalho que mais lhe proporciona satisfação profissional?
14. Você compartilha/conversa sobre o trabalho, o dia a dia com os outros colegas da equipe técnica ?
15. Quais os desafios enfrentados no seu trabalho?
16. Que estratégias você utiliza para enfrenta-los?
17. Há algo mais que você gostaria de acrescentar a nossa conversa?

## ANEXO

**ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE**

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, \_\_\_\_\_, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa “**SAÚDE DO TRABALHADOR: O TRABALHO NO TELEMARKETING E SUA RELAÇÃO COM O PROCESSO SAÚDE-DOENÇA DOS/AS OPERADORES/AS EM CAMPINA GRANDE/PB**”. Declaro ser esclarecida e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho “**SAÚDE DO TRABALHADOR: O TRABALHO NO TELEMARKETING E SUA RELAÇÃO COM O PROCESSO SAÚDE-DOENÇA DOS/AS OPERADORES/AS EM CAMPINA GRANDE/PB**”, terá como objetivo geral: Analisar as repercussões que o trabalho em telemarketing pode ter para o processo saúde-doença dos trabalhadores/as. Considerando os objetivos específicos que dizem:

- Mostrar como se organiza o processo de trabalho no setor de telemarketing;
- Identificar as diferenças entre o prescrito e o real na atividade dos trabalhadores/as;
- Levantar como se constitui a organização do trabalho;
- Evidenciar os fatores de riscos existentes nas atividades de telemarketing;
- Relatar as estratégias de saúde e segurança encetadas pelos trabalhadores/as.

A(o) participante caberá à autorização para participar de uma entrevista e responder a um questionário, assumindo o caráter de análise discursivo que lhe podem gerar alguns riscos como o cansaço em relação ao questionário, a entrevista e pesquisa, além de trazer à tona questões emocionais relacionadas as vivências subjetivas do trabalho. A fim de minimizar os riscos, gerar segurança e conforto, a pesquisadora irá desenvolver a entrevista na Universidade Estadual da Paraíba ou em local sugerido pelo participante, sendo este um local seguro, reservado e sem a presença de terceiros durante o procedimento da coleta de dados. Além disso a pesquisadora, enquanto aluna do último ano do curso de psicologia, tem preparação para fazer escuta psicológica e caso haja necessidade poderá realizar encaminhamento ao serviço psicológico ofertado pela Clínica de Psicologia da UEPB, de

forma gratuita, para que o participante possa ser escutado(a) e ter acompanhamento psicológico. Lembrando que se faz necessário considerar que existe a remota possibilidade de quebra de sigilo ainda que involuntária e não intencional, (por exemplo, perda ou roubo de documentos, computador...), sendo um risco de deve ser reconhecido e que caso ocorra, a participante pode achar-se no direito de receber por compensação de danos decorrentes da pesquisa relacionados à quebra de sigilo. Deixá-la expressamente ciente desse risco aqui é, portanto, importante também para a proteção da pesquisadora;

As entrevistas serão gravadas após o consentimento do(a) voluntário(a);

O(a) participante terá garantia de indenização se ocorrer algum dano não previsível decorrente da pesquisa;

O(a) participante terá garantia de que caso haja encargos financeiros ficarão sob responsabilidade da pesquisadora;

O(a) participante terá garantia de ressarcimento caso tenha algum prejuízo financeiro durante a pesquisa;

O(a) participante poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para a mesma;

Durante o desenvolvimento da pesquisa a participante terá assistência e será acompanhada pela pesquisadora responsável, que lhe prestará toda a assistência necessária caso tenha alguma dúvida sobre os procedimentos ou sobre a pesquisa. Podendo entrar em contato com a pesquisadora a qualquer momento.

Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, a participante poderá contatar a equipe científica no número **(83) 993477411** com **Jaquelane Lorrani Maia Lourenço**, ou ter suas dúvidas esclarecidas e liberdade de conversar com os pesquisadores a qualquer momento do estudo. Se houver dúvidas em relação aos aspectos éticos ou denúncias a Sr.<sup>a</sup> poderá consultar o CEP-CESED – Av. Senador Argemiro de Figueiredo, 1901 – Itararé CEP: 58411-020- Campina grande/PB-, Central de Atendimento ao Aluno;

A participação se dará de forma voluntária e não remunerada;

A garantia de desistência de participar do estudo não irá acarretar nenhuma punição;

As informações coletadas serão utilizadas apenas para pesquisa e poderão ser divulgadas em eventos e publicações científicas;

Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial;

Desta forma, uma vez tento lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido. Vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.

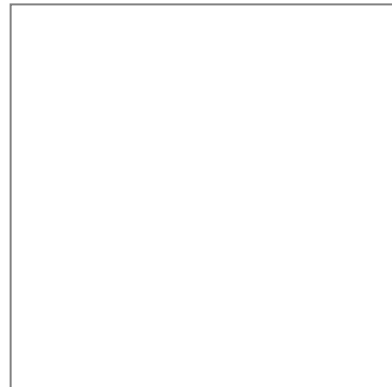
---

Assinatura da pesquisador(a) responsável

---

Assinatura do Participante

Assinatura Dactiloscópica do participante da pesquisa  
(OBS: utilizado apenas nos casos em que não seja possível a coleta da assinatura do participante da pesquisa).



## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter chegado até aqui. Sem Ele não haveria razão de ser ou estar aqui hoje. Tudo o que sou e o que tenho devo a Ele, pois a jornada só foi mais leve por causa dEle.

Aos meus pais por todo amor, cuidado, carinho e por muitas vezes, para fazer o que fosse melhor para nós como família, mantiveram-se distantes. Pai, você é meu exemplo. Mãe, obrigada por todas as vezes em que teve de lutar sozinha por nós, você é demais!

Aos meus irmãos, em especial Jeisa e Pedro, por terem paciência comigo quando não pude estar presente e pelas noites em que a luz do quarto esteve acesa enquanto estudava e vocês dormiam. A irmã ama vocês.

Aos amigos do AQN1 pelos momentos de encontro e desencontro, nessa caminhada louca que tem sido viver. Vocês me ensinam sobre amor, amizade, lealdade e permanência, além de como torcer pelo flamengo, é claro.

Ao grupo Pizza, vocês me mostraram que é possível construir amizades verdadeiras na graduação. Sem vocês não teria conseguido. Muito obrigada por terem sido suporte e por me permitirem ser suporte pra vocês. Vocês me ensinam todos os dias sobre amor, amizade e empatia. Obrigada Alanna, Bianca, Glorivânia “Glorinha”, Laura, Louise, Rosiêne “Rosi” e Rainny. Vocês são incríveis, sentirei saudades de encontra-las todos os dias.

Ao professor Edil, um dos melhores achados na Universidade. Obrigada por ter acreditado e investido em mim, mesmo quando não me conhecia. Sempre guardarei com muito carinho um dos momentos mais icônicos da minha graduação: dançar forró com o orientador. O senhor foi peça fundamental nessa jornada. Sua história de vida me inspira.

A todos os professores que tive o privilégio de ser aluna na graduação, por todo o conhecimento compartilhado, oportunidades, reflexões, brincadeiras e a amizade construída. Através das aulas conheci um mundo novo e pude ter a segurança de que trilhar um bom caminho na psicologia e para ela. Cada um de vocês contribuíram para pessoa que sou hoje.

A Silvia Helena, Inalda, Valquiria e Maria por cuidarem do espaço que utilizamos, mas também de nós. Sentirei saudades das conversas na copa e de encontra-las no início do dia nas salas de aula e consultórios. Robson secretário da coordenação do curso de Psicologia por ser sempre prestativo e atencioso, esclarecendo dúvidas e indicando possibilidades. E



Taís, psicóloga da UEPB, que me acompanhou nos últimos meses da graduação ouvindo, compreendendo e auxiliando a enfrentar as dificuldades que 2019 apresentou.

À Conselho Nacional de Pesquisa– CNPQ pela concessão de bolsa de iniciação científica para a realização desta pesquisa.