

SOFRIMENTO E ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS DOS OPERADORES DE TELEMARKETING: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Cinthy Karina Ventura de Macêdo; Aponira Maria de Farias

(Faculdade Maurício de Nassau – ckarina07@hotmail.com; aponirafarias@hotmail.com)

RESUMO: Este artigo é um recorte de uma pesquisa de conclusão de curso, que tem como finalidade relacionar os conceitos de Psicodinâmica do Trabalho à categoria de teleatendentes. As empresas de *call center* são consideradas um ambiente de trabalho com muita pressão. O objetivo deste artigo foi investigar quais as fontes de sofrimento neste segmento e quais as estratégias defensivas utilizadas para minimizar a percepção deste. Para respaldar o estudo, buscou-se embasamento em artigos científicos e livros baseados na teoria de Christophe Dejours. Para tanto, foi utilizada uma revisão integrativa através de artigos publicados nos bancos de dados Scielo (*Scientific Electronic Library Online*) e Pepsic (Periódicos Eletrônicos de Psicologia). Observou-se que as empresas de teleatendimento pesquisadas têm como característica comum a falta de flexibilidade para execução do trabalho e o controle excessivo de suas atividades, inclusive nos momentos de descanso. Todos os atendentes devem seguir um roteiro em seu atendimento, sendo este, rigorosamente monitorado, no qual o não cumprimento é causador de advertências. Em todos os artigos pesquisados, percebeu-se que o trabalho prescrito é bem distante do real, sendo essa uma das principais fontes de sofrimento. Outro fator que é evidenciado nas pesquisas é o controle excessivo, comprometendo a autonomia do operador. Apesar da vigilância constante, os atendentes recorrem às estratégias defensivas, a fim de minimizar o sofrimento e transformar o ambiente de trabalho menos angustiante. É importante conhecer fontes de sofrimento e prazer dos trabalhadores, para assim minimizar as fontes de adoecimento.

Palavras-chave: Psicodinâmica do trabalho, estratégias defensivas, sofrimento, *call center*, teleatendimento.

Introdução: Este artigo tem como objetivo apresentar os conceitos de Psicodinâmica do Trabalho (PDT¹), que apresentam como principal finalidade compreender a relação entre sofrimento, estratégias defensivas e prazer no trabalho em trabalhadores de *call center*. O estudo da PDT ainda é considerado relativamente novo, principalmente a relação de prazer no trabalho, pois a maioria dos estudos em saúde do trabalhador referem-se às

emoções negativas geradas na ocupação profissional, destacando as doenças ocupacionais.

Apesar de grande parte das pesquisas serem marcadas pelo estudo das doenças ocupacionais, outra parte da psicologia ocupa-se em estudar as fontes de prazer, buscando entender como algumas pessoas se mantêm saudáveis no trabalho, embora trabalhem em condições por vezes adversas. Por que algumas pessoas, mesmo trabalhando em condições semelhantes, apresentam comportamentos

¹ A sigla PDT é utilizada para se referir a Psicodinâmica do Trabalho.

diferentes com relação ao seu trabalho? Nesses casos, ao invés de ser uma fonte de sofrimento, o trabalho apresenta-se como uma fonte de prazer. Buscando respostas para estas questões, foi escolhida a profissão de operador de telemarketing para ser realizado este estudo, visto que o trabalho com teleatendimento é considerado um dos maiores causadores de estresse em trabalhadores.

Empresas de *call center* têm sua característica firmada em ser um ambiente de trabalho com muita pressão e de muita rotatividade e é uma das áreas da economia que não para de crescer diante da expansão do ramo de serviços, especialmente das empresas de telefonia. Diante destas informações, a finalidade deste trabalho foi investigar quais as estratégias defensivas utilizadas pelos funcionários que raramente adoecem nesse setor, com o objetivo de promover a promoção de saúde do trabalhador.

Para fundamentar esta pesquisa, foi realizado um estudo a partir de artigos científicos e livros respaldados na teoria de Christophe Dejours sobre Psicodinâmica do Trabalho.

TRABALHO E SAÚDE

O conceito de PDT foi desenvolvido por Christophe Dejours, na

França. Doutor em medicina, psiquiatra, especialista em medicina do trabalho, ergonomista com formação em psicanálise e psicossomática. Em 1980 escreveu “A Loucura do Trabalho”, no qual o estudo era centrado no sofrimento do trabalho, devido as condições precárias e predominava o modelo taylorista. Este estudo buscava compreender o sofrimento e as estratégias defensivas que os trabalhadores utilizavam para lidar com o mesmo (MENDES, 2007).

O trabalho muitas vezes é associado ao sofrimento e obrigação e, com a modernidade, o ritmo de trabalho e as exigências têm aumentado cada vez mais, fazendo com que a pressão ocasione doenças ocupacionais em alguns profissionais. Portanto, a PDT surge com o objetivo não de eliminar o sofrimento, mas transformá-lo para promover a saúde do trabalhador.

O sofrimento ocorre quando há um embate entre o trabalho prescrito e o real, onde o prescrito são as normas impostas pelas organizações para a execução do trabalho, que podem ser formalizadas através de manuais e regulamentos, ou apenas repassadas verbalmente aos trabalhadores. Já o trabalho real é atividade desenvolvida pelo trabalhador com as condições reais que o trabalhador enfrenta em seu ambiente laboral, pois na

prescrição do trabalho nem sempre se pode prever todos os processos (COSTA, 2013).

O termo organização passou a ganhar destaque com o modelo taylorista e depois com o fordista, onde o propósito seria aperfeiçoar o processo produtivo, torná-lo mais ágil e com um melhor aproveitamento dos materiais. Ao organizar-se, o tempo e o desempenho dos trabalhadores passaram a ser controlados, dando início à divisão das tarefas, na qual cada indivíduo seria responsável por uma parte do trabalho. Com estes modelos, o trabalho passou a ser padronizado com processos rigorosos, submetendo o homem se adaptar ao trabalho (ANJOS, 2013).

Quando a diferença entre o trabalho prescrito e o real é muito grande, pode ocorrer uma fadiga mental, que irá gerar um sofrimento. Geralmente acontece devido à falta de flexibilidade por parte da empresa que determina um domínio, onde o indivíduo renuncia suas vontades e/ou necessidades, não tendo liberdade para desempenhar sua criatividade. A liberdade no ambiente laboral é essencial para a mobilização subjetiva do trabalhador. Não havendo essa liberdade, há um maior risco de adoecimento, pois nem sempre o trabalho prescrito condiz com a realidade da execução das tarefas.

Em PDT, o sofrimento pode ser patogênico ou criativo. O sofrimento

patogênico pode ocorrer quando sua essência subjetiva não consegue entrar em acordo com a organização, podendo levar ao sentimento de fracasso e comprometer sua saúde mental. Já o sofrimento criativo acontece no momento em que o indivíduo busca saídas para transformá-lo em prazer. Se o trabalhador não conseguir através da criatividade, poderá elaborar estratégias defensivas para não adoecer (DEJOURS, 2012).

Estratégias defensivas são mecanismos que o trabalhador utiliza para reduzir a percepção de sofrimento. Mendes e Barros (2003) destacam as principais como sendo, racionalização: ocasião em que o trabalhador tem uma explicação racional dos motivos de seu sofrimento; individualismo: ocorre na medida em que os acontecimentos que geram o sofrimento são naturalizados; e a passividade, onde o indivíduo apenas cumpre as ordens sem questionar, devido ao medo da perda de sua posição ou até do emprego.

O intuito das estratégias é reduzir o sofrimento e promover uma estabilização psíquica. Porém, a utilização das estratégias só tem êxito quando as mesmas são sublimadas, ou seja, uma forma criativa como o sujeito lida com o sofrimento para transformá-lo em prazer. No entanto, se não promover mudanças reais no trabalho pode levar à alienação mental, gerando um falso equilíbrio

psíquico a partir do momento que executam o trabalho de forma mecânica a fim de negar o sofrimento.

RECONHECIMENTO E PRAZER NO TRABALHO

Muitas vezes o que gera sofrimento no sujeito é o fato da organização não reconhecer seu investimento, uma vez que ele espera ser valorizado por seu empenho e dedicação. É através deste reconhecimento que o sujeito dá sentido ao trabalho, já que este faz parte da criação da identidade social do ser humano e a mesma está diretamente interligada ao seu trabalho. De acordo com Dejours (2004),

O reconhecimento do fazer confere, como acréscimo àquele que dele se beneficia, um pertencimento: pertencimento a um coletivo, a uma equipe ou a um ofício (DEJOURS, 2004 p. 33)

Sendo assim, à medida que o indivíduo obtém o reconhecimento, há uma maior possibilidade de transformação do sofrimento em prazer.

Sabe-se, portanto, que o trabalho ocupa uma parte importante na vida das pessoas, não se tratando apenas de uma forma de sobrevivência, mas também faz parte de sua identidade, onde a mesma apresenta um sentimento de utilidade e constrói laços sociais. Em uma entrevista concedida a uma professora da UFRJ,

Dejours ressalta a centralidade do trabalho para a construção da identidade do sujeito, sendo o trabalho considerado como uma oportunidade para desenvolver o equilíbrio psíquico e a saúde mental. Para ele, o reconhecimento do trabalho também irá contribuir para a formação da identidade, já que no trabalho há uma transformação do sujeito e uma realização social. (DEJOURS & CARDOSO, 2001).

Também deve levar em consideração que, para cada pessoa, há um significado subjetivo no ambiente laboral. Quando o trabalhador é reconhecido, seu sofrimento ganha sentido, pois a partir dele surge o sentimento de utilidade. É importante destacar que a busca de reconhecimento não está ligada apenas aos superiores, mas também aos colegas e a sociedade.

Na pesquisa de Mendes *et al* (2014), realizada com professores de educação inclusiva em Manaus-AM, os mesmos relatam que a falta de reconhecimento da sociedade causa sofrimento, pois a diferença entre o trabalho prescrito e o real faz com que os mesmos precisem se esforçar além do que lhe é disponibilizado e muitas vezes seus esforços não são percebidos, o que acarreta uma angústia nestes profissionais, como se seus esforços tenham perdido o sentido.

Mendes (1995, p. 35) destaca que “os indivíduos reagem de forma diferente

às dificuldades das situações de trabalho e chegam a este trabalho com a sua história de vida pessoal”. Diante disto, deve-se levar em consideração a subjetividade de cada sujeito frente ao sofrimento no trabalho. Por isso a importância do espaço de escuta desenvolvido pela Psicodinâmica do Trabalho.

ORGANIZAÇÃO EM TELEATENDIMENTO

Um dos setores onde há reclamações constantes de sofrimento do trabalho é o setor de teleatendimento. O mesmo é cercado por exigências para cumprimento de metas, no qual o ritmo de trabalho é regulado e o trabalhador sofre pressão não apenas do seu superior, mas também do usuário do serviço, que na maioria das vezes, entra em contato com a empresa já com alguma insatisfação, tendendo a descontar sua frustração no profissional que está lhe atendendo.

Uma das primeiras pesquisas conhecidas sobre saúde do trabalho de teleatendimento foi a publicação de Le Guillant, em 1956, com o artigo “A neurose das telefonistas” (SANTOS & GALERY, 2011), onde abordava a fadiga nervosa e sintomas depressivos destas profissionais devido ao trabalho repetitivo e com ritmo acelerado. Uma das questões

abordadas por Le Guillant é o fato de que a organização utiliza do sofrimento psíquico para aumentar a produtividade, pois ao ficarem nervosas, o trabalho acontecia na velocidade desejada (SOUZA & ATHAYDE, 2005).

A partir deste artigo pode-se observar que não houve mudanças significativas neste segmento, pois as características mais comuns em teleatendimento são as pressões sofridas pelos trabalhadores, na qual há uma exigência de alta produtividade, falta de autonomia do operador e controle intenso de suas atividades.

O trabalho em *call center* é marcado por algumas características. Quanto ao tipo de funcionários, as empresas, em sua maioria, têm em seu quadro, trabalhadores com dificuldades de (re) colocação no mercado de trabalho, assim como, aqueles que estão no primeiro emprego, pessoas com idade acima de 40 anos, pessoas com deficiência, com qualquer orientação sexual, etc. Também não há exigência de uma qualificação específica, exigindo-se apenas ensino médio e conhecimento em informática (ZILIOTTO & OLIVEIRA, 2014).

Quanto à forma de trabalho, os atendentes são alocados em Pontos de Atendimento (PA), nos quais o telefone e computador ficam interligados e suas ligações são controladas com o objetivo de

observar o tempo e a qualidade do atendimento. Os atendimentos são divididos em ativo e receptivo. O atendimento ativo refere-se às ligações efetuadas pela empresa para o cliente, a fim de oferecer serviços e/ou produtos, ou até mesmo realizar cobranças. Ao atendimento receptivo, é atribuída a atividade de receber ligações dos usuários do serviço, que por vezes entram em contato com a empresa para solicitar algum serviço ou até mesmo realizar alguma reclamação (OLIVEIRA; REZENDE & BRITO, 2006).

Mediante esta explanação, pode-se observar que no atendimento ativo, o atendente precisa ter uma capacidade de negociação e boa comunicação, pois tem como característica primordial atingir uma meta. Já no que se refere ao receptivo, o mesmo deve ser ágil na resolução do problema do cliente, tendo em vista que as suas ligações são monitoradas não apenas por seu superior, mas por monitores que controlam o tempo, uma vez que, há uma enorme exigência da empresa contratante, acerca da produtividade de seus atendimentos.

ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS DOS TELEATENDENTES

Mediante o perfil de trabalho

executado em *call center*, torna-se mais corriqueiro o estudo sobre o sofrimento destes trabalhadores. Porém, este estudo se propõe a investigar quais estratégias utilizadas pelos funcionários destas empresas, para que o sofrimento seja transformado em prazer em seu ambiente de trabalho diante de uma exposição constante a condições adversas e um número significativo de colegas de trabalho com patologias ocupacionais.

Apesar de o trabalho de teleatendente ter uma prescrição rígida, dando pouco espaço para flexibilidade, o funcionário geralmente encontra uma maneira de driblar o sofrimento típico da profissão. Dentre os sofrimentos citados, os principais são: a pressão para bater meta, o medo de perder o emprego e o uso da tecnologia para garantir o controle do trabalho dos teleatendentes. A característica comum de todas as estratégias utilizadas é o uso da criatividade com o propósito de amenizar os efeitos de uma rotina desgastante.

METODOLOGIA

O estudo caracteriza-se em uma revisão bibliográfica de tipo integrativa, realizada entre os meses de fevereiro/2016 a abril/2016. Faz parte de um estudo descritivo e explicativo, de cunho qualitativo. Seu intuito é verificar a relação

entre estratégias defensivas, prazer e sofrimento no trabalho de operadores de telemarketing. Para tanto, foram utilizados os bancos de dados Scielo (*Scientific Electronic Library Online*) e PEPSIC (Periódicos Eletrônicos de Psicologia).

Foram utilizados os descritores: prazer, sofrimento, trabalho, teleatendimento, telemarketing, *call center*, psicodinâmica, Dejours, estratégias defensivas. Como critérios de inclusão dos artigos para compor essa pesquisa escolheu-se artigos de 1990 a 2014, que possuíssem os descritores citados acima. Excluíram-se as publicações não disponíveis integralmente.

A partir disto, no banco de dados Scielo, encontrou-se 120 artigos com descritores: psicodinâmica e trabalho; 69 resultados com descritivos: sofrimento, trabalho e prazer; 23 artigos tendo como conteúdo teleatendimento; 11 artigos com o termo telemarketing e 29 artigos contendo estratégias defensivas. No Pepsic, obteve-se como resultados, 19 artigos contendo a expressão Dejours e 5 artigos contendo *call center*.

Desses encontrados, utilizando os critérios de exclusão e inclusão, foram selecionados 8 artigos no Scielo e 3 artigos no Pepsic, totalizando 11 artigos.

Para esta pesquisa, também foram utilizados livros que abordam o tema

Psicodinâmico do Trabalho e uma revista especializada em psicologia da Universidade Estadual do Rio de Janeiro.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da pesquisa realizada, foram observados nos artigos estudados, os sofrimentos mais comuns gerados pela organização. Assim como, as estratégias mais utilizadas pelos atendentes para driblar o controle exacerbado característico do segmento de teleatendimento.

Dentre os artigos pesquisados, pode-se notar que a falta de flexibilidade é uma prática corriqueira em todas as empresas de *call center*. A partir do momento em que o atendente tem de seguir à risca um script no contato com seu cliente, mesmo que não consiga solucionar seu problema, mas que, sua avaliação de atendimento seja aceita como de boa qualidade.

Outra característica comum em todas as empresas refere-se ao monitoramento e a gravação das ligações. Sendo assim, o operador é pressionado a seguir o roteiro imposto pela empresa. Muitas vezes essa falta de flexibilidade gera um sofrimento ao trabalhador, tendo em vista que o mesmo não tem espaço para exercer sua criatividade no ambiente de trabalho.

Na pesquisa de Ziliotto & Oliveira (2014), fala-se da dificuldade quanto aos imprevistos ocorridos durante o contato com o cliente, quando os mesmos não constam no script. Deste modo, quando o problema do cliente não é resolvido, gera uma frustração no atendente, pois não há espaço para adequar o trabalho a sua necessidade.

Já a pesquisa de Oliveira, Rezende & Brito (2006), foi realizada em duas empresas, nas quais foram entrevistados dois atendentes, sendo um de cada empresa. O entrevistado B relata que no tocante ao roteiro a ser seguido, acha injusta a avaliação da monitoria, pois certa vez perdeu pontos porque não seguiu o script exatamente como a empresa exige, mas conseguiu resolver o problema de uma cliente que já havia entrado em contato com a empresa inúmeras vezes, porém não teve seu problema solucionado.

O mesmo operador relata que após este dia, passou a seguir o script sem se importar se estava resolvendo o problema do cliente, mas a partir daí passou a obter a pontuação máxima. Com isto, percebe-se que o trabalho vai perdendo o sentido, pois ao não ter seu trabalho reconhecido, o funcionário permanece insatisfeito e opta por fazer um trabalho mecânico, que poderá levá-lo ao sofrimento.

Outra causa comum de sofrimento é

o medo de ser demitido, pois como o trabalho do atendente é monitorado, não apenas seu supervisor verifica de seus passos, mas também, os monitores, os coordenadores, gerentes e até a empresa contratante.

Venco (2006), em seu estudo, obteve como resultado, que os operadores consideram as chefias autoritárias e unilaterais, não havendo espaço para o diálogo. O que os faz suportar esse comportamento é o medo de perder o emprego, uma necessidade de manter os estudos ou por ser responsável pelas despesas familiares.

Também há outras formas de controle, que não se limitam aos superiores, estes são citados no estudo de Ricci & Rachid (2013). Na empresa estudada pelos mesmos, os colaboradores são incentivados a cobrar uns aos outros, pois o resultado de um membro interfere no resultado de toda a equipe. Sendo assim, a empresa dispõe de um controle descentralizado. Entretanto, este tipo de controle gera conflitos, relatados por alguns entrevistados.

O contato com o usuário do serviço também é considerado como fonte de sofrimento, levando em consideração que na maioria das vezes o mesmo busca pelos serviços da empresa já aborrecido.

Torres & Abrahão (2006), relatam que alguns atendentes entrevistados,

apontaram a dificuldade de conviver com o problema do outro sem conseguir amenizá-lo. Também, muitas vezes precisam que colega de outros setores agilizem o processo do cliente. Sendo assim, gera uma morosidade, lhe causando sofrimento.

Uma categoria bastante presente nas pesquisas sobre telemarketing é o assédio moral, que pode ser aplicado a vários momentos durante o trabalho do teleatendente. Parece ser uma prática defendida ou estimulada pela empresa. Como uma forma de proporcionar um atendimento mais eficaz, o controle dos atendimentos por vezes é utilizado como forma de assédio moral.

Segundo Assunção *et al* (2006), as maiores queixas no sindicato e nas audiências de processo trabalhista, é o constrangimento gerado pelo controle da forma de trabalho. Na pesquisa de Venco (2006), foram ressaltados constrangimentos vivenciados diariamente. Houve um caso de uma atendente que integrava a melhor equipe de vendas, mas devido ao trabalho repetitivo, pressão por produtividade e maus tratos da supervisão, foi sendo trocada de equipe, passando a pertencer à pior equipe. Ao voltar de férias, a chefia alegou estar de posse de uma gravação onde a mesma se insinuava para determinado cliente.

Sendo assim, foi pressionada a

pedir demissão para que não fosse desligada por justa causa. A operadora, com a certeza de que não tivera o comportamento indicado pela empresa, solicitou a gravação e procurou orientação jurídica. A gravação jamais foi mostrada e a mesma permaneceu na empresa, mudando apenas de operação.

Este caso, é apenas um dos mais variados casos em empresas de *call center*, no qual o atendente diminui seu ritmo de produção. Quando o mesmo possui um tempo significativo dentro da empresa, a mesma utiliza-se de artifícios para que o funcionário solicite seu desligamento.

Para minimizar os efeitos da pressão sofrida nesta categoria de trabalho, os funcionários recorrem às estratégias defensivas. As mesmas podem ser individuais ou coletivas, tendo como característica, a criatividade.

Ziliotto & Oliveira (2014), citam como uma das estratégias coletivas buscar apoio no outro para boicotar a empresa. Este comportamento tem como propósito não vender nenhum produto, pois a comissão recebida não compensa os insultos que ouvem dos clientes.

Ainda sobre as estratégias coletivas, Torres & Abrahão (2006), obtiveram como resultado, a cooperação dos colegas de trabalho, na qual os mesmos trocam informações com os colegas na intenção de minimizar a probabilidade de erros.

Na empresa pesquisada por Venco (2006), as estratégias mais utilizadas são as de solidariedade, onde os companheiros de trabalho compartilham conhecimentos para burlar as regras através de olhares e gestos e também com a criação de pausas clandestinas, a fim de amenizar a carga de trabalho.

Em Oliveira, Rezende & Brito (2006), os atendentes utilizam de estratégias para garantir o TMA (Tempo médio de atendimento). São elas: modificação das perguntas para não prolongar a ligação, porém com demonstração de compreensão da fala do cliente, para que a monitoria não os repreendam. Há também a questão de procurar apoio no colega, seja para se distrair, como também para pedir ajuda em momentos críticos.

Houve uma disparidade quanto a empresa estudada por Ricci & Rachid (2013), sendo que a mesma dispõe de um clima de competição acirrada, na qual os próprios colegas cobram uns aos outros. As estratégias coletivas são dificultadas. Prevalece, portanto, as estratégias individuais. Foram citadas, apertar a tecla *mute*, para não ouvir a reclamação dos devedores, bem como a criação de folga durante a jornada de trabalho.

CONCLUSÃO

Apoiado nas pesquisas realizadas, pode-se constatar uma unanimidade quanto ao controle do trabalhador exercido pelas empresas de *call center*. O uso da tecnologia é visto como um aliado, uma vez que, durante a execução do trabalho e até mesmo e seu momento de descanso, os operadores estão sendo observados.

Na maioria das vezes, este monitoramento causa sofrimento ao atendente, que se sente pressionado a todo momento. Há também uma preocupação constante em seguir o *script* fornecido pela empresa, assim como uma angústia nos momentos em que o mesmo não satisfaz o atendimento.

Através dos relatos citados, o *script* não atende a todas as necessidades, pois sempre irão existir imprevistos que não estão na prescrição do trabalho. Quando o trabalho prescrito se distancia do real, e a empresa não dá espaço para o funcionário utilizar sua criatividade, o sofrimento vem à tona.

Sendo assim, é necessário recorrer às estratégias defensivas para minimizar a percepção deste sofrimento. Constatou-se em todos os estudos realizados, que o trabalhador sempre encontra uma maneira para amenizar sua angústia, seja de forma individual ou coletiva.

REFERÊNCIAS

ANJOS, Felipe Burle dos. Organização do trabalho. In: VIEIRA, F. de. O.; MENDES, A. N.; MERLO, A. R. C. **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**, Curitiba: Juruá, 2013. 268-273.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila; MARINHO-SILVA, Airton; VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; GUTHIER, Maria Helena. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 47-62, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200005>. Acesso em: 22 abr 2016.

BENDASSOLLI, Pedro F. SOBOLL, Lis Andrea P (Org). **Clínicas do Trabalho: Novas perspectivas para Compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo: Atlas. 2011.

COSTA, Sérgio Henrique Barroca Costa. Trabalho prescrito e trabalho real. In: VIEIRA, F. de. O.; MENDES, A. N.; MERLO, A. R. C. **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**, Curitiba: Juruá, 2013. 135-157.

DEJOURS, Christophe; Cardoso, Marta Rezende. Entrevista-Christophe Dejourns. **Ágora** (Rio J.) vol.4, no.2, Rio de Janeiro, July/Dec. 2001. Trad.: Pedro Henrique Bernardes Rondon Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-14982001000200007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 11 abr 2016.

_____, Christophe. **Subjetividade, trabalho e ação**. Tradução: Heliete Karam e Júlia Abrahão. Prod. v.14 n.3 São Paulo set./dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 16 fev 2016.

_____, Christophe. **Trabalho e emancipação**. Tradução: Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15, 2012.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Aspectos Psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de Dejours. **Psicologia, Ciência e Profissão**, p. 34-38, 1995. ISSN: 1982-3703. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf>>. Acesso em: 17 fev 2016.

_____, Ana Magnólia Bezerra. BARROS, Paloma Castro da Rocha. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, Jan./Jun. 2003. ISSN: 2175-3563. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712003000100009>. Acesso em 7 abr 2016.

_____, Ana Magnólia Bezerra. **Psicodinâmica do Trabalho: Teoria, métodos e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2007.

_____, Ana Magnólia Bezerra *et al.* Práticas Clínicas no contexto da psicodinâmica do trabalho brasileira. In: BENSASSOLLI, Pedro F. **Métodos de Pesquisa e intervenção em psicologia do trabalho: Clínicas do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014.

MORAES, Rosângela Dutra de. Sofrimento criativo e patogênico. In: VIEIRA, F. de. O.; MENDES, A. N.; MERLO, A. R. C. **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**, Curitiba: Juruá, 2013. 415-419.

OLIVEIRA, Simone; REZENDE, Marcello Santos. BRITO, Jussara. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 125-134, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200011>. Acesso em: 22 abr 2016.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2013000100014>. Acesso em: 22 abr 2016.

SANTOS, Ana Paula Lopes dos & GALERY, Augusto Dutra. Controle sobre o trabalho e saúde mental: resgatando conceitos, pesquisas e possíveis relações. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2011, vol. 14, n. 1, pp. 31-41.

SOUZA, Paulo César Zambroni de; ATHAYDE, Milton. A contribuição da abordagem clínica de Louis Le Guillant para o desenvolvimento da Psicologia do Trabalho. Estudos e Pesquisas em Psicologia, **Estud. Pesqui. Psicol.** 2006; 6(1):6-19. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v6n1/artigos/v6n1a02.htm#end>>. Acesso em 22 abr 2016.

TORRES, Camila Costa; ABRAHÃO, Júlia

(83) 3322.3222

contato@conbracis.com.br

www.conbracis.com.br

Issy. A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 113-124, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200010>. Acesso em: 22 abr 2016.

VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 7-18, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200002>. Acesso em: 22 abr 2016.

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**, 14 (2), abr-jun 2014, pp. 169-179
ISSN 1984-6657. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a04.pdf>>. Acesso em: 24 abr 2016.