



## OPERADORES DE TELEMARKETING: ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS E PRAZER NO TRABALHO

Cinthya Karina Ventura de Macêdo (1); Aponira Maria de Farias (2)

<sup>1</sup> Autora, Psicóloga clínica do CAPS, ckarina07@hotmail.com

<sup>2</sup> Orientadora, Universidade Estadual da Paraíba, aponira@yahoo.com

**Resumo:** A Psicodinâmica do Trabalho tem como principal finalidade compreender a relação entre sofrimento, estratégias defensivas e prazer no trabalho. Este artigo é um recorte de um Trabalho de Conclusão de Curso, cujo objetivo é investigar quais as estratégias defensivas utilizadas pelos teleatendentes para diminuir a percepção do sofrimento, podendo chegar ao prazer no ambiente laboral. Para esta pesquisa foram escolhidos graduandos de psicologia de uma Faculdade de Campina Grande, mediante autorização formal da instituição. Trata-se de um estudo descritivo e explicativo, de cunho qualitativo. Realizou-se estudo de casos múltiplos, através de entrevista semiestruturada, com 10 alunos de Psicologia que trabalham como teleatendentes no interior da Paraíba. Como critério de inclusão, foram escolhidos para o estudo operadores que se dispuseram a participar da pesquisa e com mais de 1 ano de trabalho em teleatendimento. As entrevistas foram gravadas e transcritas, sendo as falas dos participantes codificadas e categorizadas através da Análise Temática Categórica, à luz da teoria de Jouriana. Entre os entrevistados, todos trabalhavam na mesma empresa, pertencendo a setores e horários diferentes. A maioria era do sexo feminino (60%). Com relação à idade, os participantes tinham entre 19 e 31 anos. Destes, 60% solteiros e o restante divididos igualmente entre casados e divorciados. Em relação ao tempo de serviço, 50% estavam na empresa há pouco mais de um ano, enquanto o restante dividiam-se em até 4 anos de empresa. A principal estratégia de enfrentamento apontada pelos entrevistados foi colocar pausa após uma ligação estressante, seguido da interação social entre os colegas. Percebeu-se também, que apesar do *call center* ser um ambiente com pouca flexibilidade, não gera apenas sofrimento no teleatendente, pois os mesmos utilizam das estratégias defensivas para chegar ao prazer no trabalho.

**Palavras-chave:** Psicodinâmica do trabalho, Estratégias defensivas, Prazer, Sofrimento, Teleatendentes.

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT) tem como principal finalidade compreender a relação entre sofrimento, estratégias defensivas e prazer no trabalho. O estudo desta teoria ainda é considerado relativamente novo, principalmente a relação de prazer, pois a maioria das pesquisas em saúde do trabalhador destacam as doenças ocupacionais causadas pelo sofrimento.

A pesquisa em PDT ocupa-se em entender como algumas pessoas se mantêm saudáveis no trabalho, embora trabalhem em condições por vezes adversas. Investiga ainda, porque algumas pessoas, mesmo trabalhando em condições semelhantes, apresentam comportamentos diferentes com relação ao seu trabalho. O trabalho ao invés de ser apenas fonte de sofrimento, é também uma fonte de prazer.

Buscando respostas para estas questões, a função de operador de telemarketing foi escolhida para ser realizado este estudo, devido à organização das empresas de *Call Center* ter



como características, ser um ambiente de trabalho com muita pressão, pouca flexibilidade e de muita rotatividade. Sendo assim, o trabalho com teleatendimento pode vir a tornar-se uma fonte de sofrimento nos trabalhadores (ZILIOTTO & OLIVEIRA, 2014).

Para fundamentar esta pesquisa, foi realizado um estudo a partir de artigos científicos e livros embasados na teoria de Christophe Dejours sobre Psicodinâmica do Trabalho e uma pesquisa de campo com um grupo de teleatendentes, alunos de psicologia de uma faculdade particular da cidade de Campina Grande-PB.

O principal objetivo deste trabalho é investigar quais as estratégias defensivas utilizadas pelos funcionários para diminuir a percepção do sofrimento, enfatizando que o ambiente de *Call Center* não é composto apenas de sofrimento.

O conceito de PDT foi desenvolvido por Christophe Dejours na França, doutor em medicina, psiquiatra, especialista em medicina do trabalho, ergonomista e possui formação em psicanálise e psicossomática. Iniciou seus estudos enfatizando as patologias do trabalho, a partir dos conflitos entre organização do trabalho e funcionamento psíquico (SELIGMAN-SILVA, 2012). Com a concretização e o desenvolvimento da PDT, o foco passou a ser a forma como os trabalhadores diferenciam as vivências de sofrimento e prazer no trabalho e as consequências sociais do embate entre organização, sofrimento e atuação (MENDES, 2007).

Moraes (2013) pontua que “o sofrimento faz parte da vida humana, tendo em vista a consciência da finitude” (p. 415). Em PDT, ele pode ser patogênico ou criativo. O primeiro 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.

Estratégias defensivas são mecanismos que o trabalhador utiliza para reduzir a percepção de sofrimento. Barros e Mendes (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 apenas pelo medo da perda de sua posição ou até do emprego. As estratégias defensivas podem ser individuais ou coletivas, sendo as coletivas consideradas mais eficazes.

O intuito das estratégias é reduzir o sofrimento e constituir uma estabilização psíquica. Porém a utilização das estratégias só tem êxito quando as mesmas são sublimadas, ou seja, quando há um acordo entre o anseio inconsciente e a realidade (MORAES, 2013).



Lembrando que a sublimação não significa passividade nem resistência, mas sim, a 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

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” (p. 33). Sendo assim, à medida que o indivíduo obtém o reconhecimento, há uma maior possibilidade de ressignificar o sofrimento, podendo chegar ao prazer.

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 (ZILIOOTTO & OLIVEIRA, 2014).

O *call center* é uma das áreas da economia que não para de crescer diante da expansão do ramo de serviços, especialmente das empresas de telefonia. É considerada a categoria que mais emprega. A maioria destas empresas prestam serviços para outras corporações. Seus serviços são padronizados e contam com a tecnologia como auxílio para a fiscalização da tarefa. Este monitoramento facilita o acompanhamento por parte dos superiores para com os atendentes, como também, a fiscalização da empresa contratante (ZILIOOTTO & OLIVEIRA, 2014).

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 à condições adversas e um número significativo de colegas de trabalho com patologias ocupacionais.



O prazer no trabalho se dá a partir do momento em que o funcionário tem a liberdade de exercer sua criatividade. Quando o trabalho não dispõe dessa flexibilidade, o sofrimento é instaurado. No caso dos teleatendentes, devido ao modelo de sua organização, há pouco espaço para o funcionário criar. O atendente deve seguir um roteiro e não deve se desviar dele, já que seu trabalho controlado a todo momento. Sendo assim, se utilizam das estratégias defensivas, para pode diminuir a percepção do sofrimento, o que poderá contribuir para proporcionar o prazer no trabalho.

Na pesquisa realizada por Galasso (2005), o humor é citado como a principal estratégia para tolerar as dificuldades enfrentadas na organização. O autor cita que o mesmo é utilizado com bastante frequência, sendo muito valorizado pelos operadores. Em seus resultados, ficou explícito a forte presença do humor nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, sendo encontrado em todos os níveis hierárquicos. Porém, há uma maior frequência nos níveis mais baixos.

Embora o *call center* seja considerado um setor no qual o sofrimento faz parte de seu cotidiano, devido ao ambiente estressor, sempre irão existir operadores utilizando as estratégias para tornar o trabalho mais prazeroso. Sendo assim, as chances de adoecimento psíquico serão diminuídas. Com isso, há uma promoção da saúde do trabalhador.

## **Método**

Caracteriza-se em um estudo descritivo e explicativo, de cunho qualitativo e teve com o intuito de verificar a relação entre estratégias defensivas e prazer no trabalho de operadores de telemarketing que cursam Psicologia em uma faculdade particular na cidade de Campina Grande-Paraíba, mediante autorização institucional. A escolha por esse público se deu em virtude da impossibilidade de realizar tal pesquisa dentro da empresa inicialmente contatada e pelo alto número de alunos do citado curso que trabalham como teleatendentes.

Inicialmente realizou-se um levantamento da quantidade total de alunos de Psicologia da faculdade consultada. Conforme informação do coordenador do curso, há em média 700 (setecentos) alunos matriculados nos dois turnos que a faculdade dispõe. Após este levantamento, buscou-se saber quantos dos alunos matriculados exercem a função de teleatendentes, e dentre as 15 turmas lotadas na instituição, apenas uma não tem teleatendente matriculado. O levantamento teve como resultado, 64 teleatendentes no total, sendo 19 estudantes do turno da manhã e 45 do turno da noite.

Foram escolhidos para o estudo, operadores que se dispuseram a participar da pesquisa e com mais de 1 ano de trabalho em teleatendimento. Como critério de exclusão, operadores



com menos de 1 ano de empresa e que não se dispuseram a participar. Para compor a amostra foram selecionadas 10 pessoas, uma amostra de 16%. As entrevistas foram gravadas e transcritas, sendo as falas dos participantes codificadas e categorizadas através da Análise Temático Categórica.

Atendendo à Resolução 466/12, a pesquisa passou pela aprovação do Comitê de Ética (CEP-UEPB) antes de ser iniciada. Tendo como autorização o CAAE: 60614216.6.0000.5187. Os participantes assinaram o termo de consentimento e autorização para gravação de voz, tendo o anonimato garantido.

### Resultados e Discussões

Entre os entrevistados, todos trabalhavam na mesma empresa, pertencendo a setores e horários diferentes. A maioria era do sexo feminino (60%). Com relação a idade, os participantes tinham entre 19 e 31 anos. Destes, 60% solteiros e o restante divididos igualmente entre casados e divorciados. Em relação ao tempo de serviço, 50% estavam na empresa há pouco mais de um ano, enquanto o restante dividiam-se em até 4 anos de empresa, conforme tabela abaixo.

Tempo de empresa	Porcentagem
1 ano	50%
2 anos	20%
3 anos	10%
4 anos	10%

*Tabela 1: tempo de empresa dos teleatendentes entrevistados*

Ao serem questionados quanto ao significado de trabalho, observou-se variações no discurso dos sujeitos, sendo relatadas questões de sobrevivência, independência, responsabilidade, recompensa financeira, fazer o que gosta, bem-estar, adquirir conhecimento, confiança, estabilidade e interação social. Destes citados, as categorias mais mencionadas foram: responsabilidade, necessidade financeira e sobrevivência.

*Pra mim é uma tarefa diária, necessidade pra minha sobrevivência. (Sujeito 1)*

*Ao meu ver, hoje eu acho que é necessário, mesmo em termos, de a gente se tornar uma pessoa pra adquirir responsabilidades. (Sujeito 4)*



*No meu caso, como sou casado, é a maneira de sustentar a família, de ter a renda, de pagar as contas, fazer a feira. (Sujeito 7)*

Dejours (2004) relata que há divergências no significado de trabalho a partir das disciplinas como a sociologia, ergonomia, psicologia e engenharia. Mas que na visão da PDT, trabalhar vai muito mais além da remuneração. Já a pesquisa de Morin, Tonelli, e Pliopas (2007), indica que na realidade brasileira, a questão de relacionar o trabalho à sobrevivência tem bastante destaque. Os autores citam que esse sentido de responsabilidade tem uma relação com a independência, sentimento de utilidade e que a remuneração traz liberdade para o sujeito. Pode-se perceber que apesar de terem relatos diversos, as categorias que apareceram com maior frequência corroboram com a pesquisa citada. Portanto, compreende-se que o contexto cultural influencia na percepção do trabalhador.

Sobre as estratégias defensivas utilizadas pelos entrevistados, houve 13 indicadores, porém alguns se apresentaram com maior frequência. As mais citadas foram: ter um objetivo, ou seja, mesmo diante das situações de sofrimento, o indivíduo procura concentrar-se em seu trabalho e no seu objetivo de vida.

*[...] eu almejo sonhos [...] as minhas metas são exatamente os meus objetivos, é a minha satisfação (Sujeito 1)*

Outra estratégia citada mais de uma vez, foi tentar não ficar relembando dos problemas vivenciados no ambiente de trabalho, concentrando-se em outras coisas. Pois, embora não seja possível separar o sujeito trabalhador do sujeito pessoa, os trabalhadores geralmente irão utilizar das estratégias para não se sentirem tão sobrecarregados.

*Passo por isso e tento esquecer, sair de lá e esquecer [...] tentar me envolver com outras coisas que não seja o trabalho (Sujeito 2)*

Uma das estratégias mais utilizadas pelos teleatendentes, é a pausa após uma ligação estressante, pois o funcionário recebe ou efetua, dependendo do setor, uma ligação após a outra, e geralmente durante o dia irá surgir alguma que o desestabilize. Portanto, alguns deles deixam para colocar uma de suas pausas após estas ligações, para que assim possam se recompor.

*Quando eu atendo uma ligação que é muito estressante, coloco uma pausa e eu vou andar e conversar, porque se eu ficar de frente com o computador*



*pensando tudo aquilo que o cliente me falou, vou me estressar mais ainda  
(Sujeito 5)*

Venco (2006) fala em seu estudo que “mesmo sob essas inúmeras condições adversas, os trabalhadores encontram seus meios para fazer frente às normas disciplinares que julgam excessivas” (p. 16). Ou seja, mesmo pertencendo a uma organização com pouca flexibilidade, o trabalhador irá encontrar uma maneira de driblar as situações que causam sofrimento. Corroborando com este estudo, a pesquisa de Oliveira, Rezende & Brito (2006) também apresentou a categoria de escolher a “guarda” de uma das pausas para ser utilizada após uma ligação estressante. Estas estratégias têm o objetivo de amenizar a percepção do sofrimento desse sujeito, para que assim o mesmo se distancie de uma possível somatização ou adoecimento psíquico. Entretanto, deve-se estar alerta para que estas estratégias não se transformem em alienação, que faz com que o sujeito negue o sofrimento e seus desejos, se submetendo apenas aos objetivos da organização.

O intuito das estratégias utilizadas no ambiente de trabalho é a transformação do sofrimento em prazer. Sendo assim, na categoria de prazer no trabalho, houve vários relatos semelhantes. Dentre eles, um empate entre o ambiente de trabalho e resolver o problema do cliente, gerando assim, um sentimento de utilidade.

*... o ambiente também, ao meu ponto de vista ele é bem favorável [...] lá tem várias televisões, você pode assistir. A galera trabalha assistindo filme.  
(Sujeito 1)*

*Quando eu atendo um cliente que eu sei que eu supri a demanda dele de alguma forma, que eu vejo que ele ficou satisfeito com o meu trabalho, isso faz com que a gente sinta prazer de atender outro cliente. (Sujeito 6)*

Houve também um empate entre as categorias salário e reconhecimento como determinantes de prazer no trabalho.

*O que mais motiva a gente trabalhar é a questão do salário, até porque não é algo que eu goste de fazer, eu faço [...] pra suprir justamente a necessidade até eu poder chegar onde realmente quero chegar. (Sujeito 4)*

*Quando era elogiado pelo meu trabalho, que eu gostava quando desempenhava [...], porque é muito difícil ser um atendente de call center.  
(Sujeito 7)*

Sobre o reconhecimento, os participantes foram questionados se sentiam-se reconhecidos pelo seu trabalho. Metade dos entrevistados responderam que sim, 30% falaram



que nem sempre são reconhecidos, pois como o trabalho de *Call Center* é muito desgastante, deveria haver mais momentos de reconhecimento. Apenas 20% não se sentiam reconhecidos.

Lembrando que esse reconhecimento citado por eles, refere-se tanto ao reconhecimento por parte de seus superiores, quando por parte dos usuários. Porém, é importante lembrar o significado para cada trabalhador, pois dos que não se sentiram reconhecidos, a metade o relacionou à questão salarial, ou seja, falta de comissão em seu setor. Já a outra parte questionou que no setor que trabalhava anteriormente a atividade desempenhada era em vão.

*Não me sinto. No setor antigo eu fazia auditoria, no caso, eu analisava os erros dos colegas, e no meu ponto de vista, o certo seria o gestor chamar as pessoas que erraram, apontar os erros e tentar melhorar, tentar perguntar qual é a dificuldade pra tentar corrigir e não havia esse feedback, só tava [sic] identificando erros e não tava [sic] sendo ou punido ou alertado, então pra mim era perda de tempo (Sujeito 8)*

Ou seja, apesar de fazer um trabalho minucioso, podendo até causar um desconforto com seus colegas, por estar apontando seus erros, o seu trabalho não tinha sentido. Bendassolli e Soboll (2011) falam que o reconhecimento faz parte da construção da identidade do trabalhador, quando é reconhecido, seu sofrimento ganha sentido, pois a partir dele surge o sentimento de utilidade.

Sendo assim, o reconhecimento pode ser considerado como uma das principais fontes de prazer, uma vez que o trabalho também faz parte da construção da identidade social do sujeito.

A categoria que apresentou maior frequência, foi a convivência com as pessoas. A maioria dos entrevistados citaram o relacionamento interpessoal com seus colegas de trabalho como uma fonte de prazer,

*Depois do final de semana que eu encontro com as meninas, a gente bota o papo em dia, e eu acho que é um dos maiores prazeres que eu tenho. (Sujeito 2)*

*[...] é a questão de amizade, porque eu conheci muita gente mesmo e hoje se eu sair, se eu fosse desligada de lá, o que mais iria me fazer falta era só a amizade mesmo. (Sujeito 5)*

*Acho que é a convivência com as pessoas de lá.” (Sujeito 10)*

Esta última categoria confirma a pesquisa de Vieira (2005), acerca da importância da afinidade entre os colegas de trabalho. Os operadores reconhecem que o tipo de trabalho exercido tende a causar estresse frequentemente, seja pelo comportamento do cliente, seja por alguns procedimentos da empresa. Mas que a união da equipe faz com que os mesmos



consigam se motivar no ambiente laboral. Alguns ainda citam que, por estarem fora dos padrões que o mercado de trabalho exige, ao conseguir uma oportunidade de serem teleatendentes, viram nela uma oportunidade de crescimento, sentindo-se valorizadas.

Ou seja, mesmo em se tratando de um ambiente pouco flexível, no qual não há muito espaço e tempo para conversas durante o horário de trabalho, o teleatendente irá encontrar maneiras para manter uma rede de convivência com algumas pessoas, para que assim, lidem melhor o sofrimento gerado pela organização. Esse sofrimento, a princípio patogênico, pode se tornar criativo, ou até mesmo tornar-se uma fonte de prazer.

### Considerações finais

Em se tratando de PDT, sabe-se que o prazer e o sofrimento no trabalho andam juntos. Corroborando com esta teoria, a referida pesquisa vem mostrar que apesar do *call center* ser um ambiente com pouca flexibilidade, não gera apenas sofrimento no teleatendente.

Desde o surgimento da empresa na cidade estudada, ouve-se falar bastante das fontes de sofrimento deste segmento, e pouco sobre as fontes de prazer. Com este estudo, pode-se perceber que mesmo sem consciência, o trabalhador utiliza das estratégias defensivas para superar as situações desconfortáveis, chegando a ter momentos de prazer durante sua jornada laboral, o que traz um equilíbrio psíquico para o mesmo. Não deve ser esquecida também a influência história de vida do indivíduo, de sua subjetividade, pois cada um elabora e dá significado ao trabalho a partir de sua história pessoal e de sua subjetividade.

Apesar deste estudo não utilizar o método proposto pela PDT, com escutas coletivas, o mesmo conseguiu atingir o objetivo proposto, pois ao estarem fora do ambiente da empresa, os participantes se sentiram à vontade para se expressarem livremente sobre seus sentimentos relacionados ao trabalho.

Também foi constatado que o estudo sobre as fontes de prazer no trabalho do teleatendente é escasso. A partir disto, o intuito deste trabalho é contribuir para a mudança desta realidade, a fim de que a saúde psíquica do trabalhador seja colocada em evidência. Sendo assim, o funcionário ganha confiança em seu trabalho e a empresa ganha com a produtividade do mesmo.

### Referências

BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, Vol. 8, n. 1, p. 63-70, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712003000100009](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712003000100009)>. Acessado em 24 ago 2016.



BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (Org). **Clínicas do Trabalho**: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. (2 Reimpressão). São Paulo: Atlas, 2011.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. [Subjectivity, work and action]. (Tradução de KARAM, H.; ABRAHÃO, J.) **Rev. Prod.**, Vol. 14, n. 3, 2004. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em 5 jun 2016.

GALASSO, L. M. R. **Humor e estresse no trabalho**: Fatores psicossociais e benéficos no trabalho dos operadores de telemarketing. Março, 2005. 244f. Tese de doutorado- Universidade de São Paulo-SP. Disponível em <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-15092011-103819/pt-br.php>>. Acesso em 24 ago 2016.

MENDES, A. M. B. (Org). **Psicodinâmica do Trabalho**: Teoria, métodos e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MORAES, R. D. Sofrimento criativo e patogênico. In: F. O. Vieira, A. N. Mendes, & A. R. C. Merlo. **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. pp.415-419.

MORIN, E.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. O trabalho e seus sentidos. **Psicologia & Sociedade**, Vol. 19, (Ed. Especial 1), p. 47-56, 2007. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000400008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400008)>. Acesso em 24 ago 2016.

OLIVEIRA, S.; REZENDE, M. S.; BRITO, J. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol, 31, N. 114, p. 125-134, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200011)>. Acesso em 24 ago 2016.

SELIGMAN-SILVA, E. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho: marcos de um percurso. In: C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejuriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. (Tradução de BETIOL, M. I. S.). São Paulo: Atlas, 2012. pp.13-19.

VENCO, S. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, Vol. 31, N. 114, p. 7-18, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200002)>. Acesso em 24 ago 2016.

VIEIRA, A. P. **Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de teleatendimento**. Brasília, 2005. 171 f. Dissertação de Mestrado - Universidade de Brasília-DF. Disponível em: <<http://lpct.com.br/wp-content/uploads/2012/11/20-Vieira-Teleatendimento.pdf>>. Acessado em 4 set 2016.

ZILLOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. de. A Organização do Trabalho em *Call Centers*: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. **Revista Psicologia: Organizações e**



**II CONBRACIS**  
II Congresso Brasileiro de Ciências da Saúde

**Trabalho,** Vol. 14, N. 2, p. 169-179, 2014. Disponível  
<<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a04.pdf>>. Acesso em 24 ago 2016.

em: ■

