



UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Noeli de Almeida Godoy

**Ampliando o conceito do poder de agir: Uma proposta de diálogo entre a
Clínica da Atividade e a Fenomenologia Existencial**

Niterói/RJ

Abril/2022

NOELI DE ALMEIDA GODOY

**Ampliando o conceito do poder de agir: Uma proposta de diálogo entre a
Clínica da Atividade e a Fenomenologia Existencial**

Tese apresentada como requisito parcial à
obtenção do título de Doutor pelo Programa de
Pós-Graduação em Psicologia da Universidade
Federal Fluminense

Orientadora: Prof.^a Dra. Claudia Osório da Silva

Niterói/RJ

Abril/2022

Noeli de Almeida Godoy

**AMPLIANDO O CONCEITO DO PODER DE AGIR: Uma proposta de diálogo
entre a Clínica da Atividade e a Fenomenologia Existencial**

Tese apresentada como requisito parcial à
obtenção do título de doutora pelo Programa de
Pós-Graduação em Psicologia da Universidade
Federal Fluminense

Banca Examinadora

Prof^a Dra. Cláudia Osório da Silva - UFF
Orientadora

Prof. Dr. Helder Pordeus Muniz - UFF

Prof. Dra. Paula Rebello Magalhães de Oliveira - UNIVAS

Prof^a Dra. Simone Santos Oliveira - ENSP/FIOCRUZ

Prof. Dr. Fernando José Gastal de Castro - UFRJ

Prof^a Dra. Maria Elizabete Barros de Barros - UFES
Suplente

Prof. Dr. Roberto Novaes de Sá – UFF
Suplente

Minha mãe Janilce, Presente!

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Grande Espírito por todos os momentos da minha vida. O absurdo da fé é o combustível da existência, para a construção dessa história. Aos meus pais Cosme e Janilce. Sem eles, este e outros sonhos seriam impossíveis de se realizar. Amor, exemplo, sustentação, referência, cumplicidade, zelo... Pai, conseguimos! Sua filha tá virando doutora de verdade, rs. Mãe, muita saudade... Esse título é seu! Vocês são os mais importantes nessa conquista!

Meus filhos, maravilhosos!!!! Ivan, Thiago, Luana e Arthur! Parceiros nas alegrias e nas dificuldades! Seguraram várias ondas, muitas inimagináveis! Se eu tivesse que escolher quais filhos eu teria, seriam exatamente esses que tenho! Obrigado por existirem na minha vida!

A orientadora mais maravilhosa da galáxia!!!! Cláudia amiga, irmã, companheira. Mais de 20 anos de parceria, com idas e vindas, mas sempre presença. Obrigada por tudo!!!

Ao NUTRAS. Não há grupo de pesquisa mais potente no mundo!!!! Amor, dedicação, parceria, carinho, muita amizade!!!! Pessoal, meu coração é de vocês! Marilza, sua interlocução foi fundamental, obrigada!!! Mariana, momentos de força, incentivo e parceria, amo tu! Ana Carla, Patrícia e Luciana, acolhida em momentos de aridez. Gratidão eterna!

À UNIABEU que me acolheu no meio do caminho e potencializou essa escrita. Ao corpo docente de Psicologia, colegas preciosos, companheiros e parceiros. Paula Rebello pela dedicação, apoio e correções importantes e Christiane Penha pela parceria de sempre, gratidão pela amizade! E meu querido amigo e eterno Coordenador Edimilson Lima, gratidão pela amizade, companheirismo, apoio, acolhida. Você é o melhor!

À minha primeira banca que foi fundamental nas pontuações na qualificação e que hoje, com novos e importantes componentes nesta defesa, se fazem presentes em potência de vida neste momento. Gratidão pelo cuidado comigo e com minha escrita. Agradeço os apontamentos e críticas sempre feitas com amor, potência e zelo que qualificam este trabalho e ampliam meu poder de agir.

Ao querido amigo, formador, supervisor, parceiro de pesquisa, presente na maioria dos momentos mais importantes da minha vida, inclusive na construção

desta tese, o Prof. Dr. Jadir Machado Lessa. Companheiro decisivo nas horas improváveis. Afirmação de potência de vida e alegria! Gratidão!!!

Às queridíssimas e inigualáveis Edna do Sacramento e Virgínia Berriel. Mulheres de luta que também escrevem esta tese com suas vidas, com suas histórias. Tenho muito orgulho de tê-las conhecido e por compor este coletivo ao lado de vocês. Ninguém solta a mão de ninguém!

Aos meus amigos de longe e de perto, antigos e novos que se fizeram presentes durante estes anos de construção. Se colocar o nome de cada um aqui, vou precisar escrever outra tese rrsrs... Gratidão eterna. Juayhu porã! Vocês são muito importantes!!!

Ao grupo Sempre Criança, que apareceu na minha vida aos “45 do segundo tempo” e que deu um gás maravilhoso na minha vida e na finalização desta tese. Anny, Sofia, Marcinha, Liliane, Pedro Henrique (meu Pepeu), Elielton, Camila e Túlio, Alice, Tayene e Daniel, Márcia Tharakan... Gratidão galera!!!

As alunas e alunos que fizeram e fazem parte da minha formação. Hoje alguns já são psis e caminham junto comigo. É uma honra ter a oportunidade de contribuir para a formação de vocês.

Que Nhanderu nos abençoe!

À todas e todos, Mitakuye Oyassin!

Força estranha

Compositores: Veloso Caetano

Eu vi um menino correndo
Eu vi o tempo brincando ao redor
Do caminho daquele menino

Eu pus os meus pés no riacho
E acho que nunca os tirei
O sol ainda brilha na estrada
E eu nunca passei

Eu vi a mulher preparando outra pessoa
O tempo parou pra eu olhar para aquela barriga

A vida é amiga da arte
É a parte que o sol me ensinou
O sol que atravessa essa estrada
Que nunca passou

Por isso uma força me leva a cantar
Por isso essa força estranha
Por isso é que eu canto, não posso parar
Por isso essa voz tamanha

Eu vi muitos cabelos brancos
Na frente do artista
O tempo não pára e no entanto
Ele nunca envelhece

Aquele que conhece o jogo
Do fogo das coisas que são
É o sol, é o tempo, é a estrada, é o pé e é o chão

Eu vi muitos homens brigando
Ouvi seus gritos
Estive no fundo de cada vontade encoberta

E a coisa mais certa de todas as coisas
Não vale um caminho sob o sol
E o sol sobre a estrada, é o sol sobre a estrada, é o sol

Por isso uma força me leva a cantar
Por isso essa força estranha
Por isso é que eu canto, não posso parar
Por isso essa voz tamanha

Por isso uma força me leva a cantar
Por isso essa força estranha no ar
Por isso é que eu canto, não posso parar
Por isso essa voz tamanha

RESUMO

A presente tese busca aproximar e produzir diálogos entre a clínica da atividade com autores da fenomenologia existencial, principalmente Heidegger, Kierkegaard e Sartre, para ampliar o conceito de poder de agir. Este estudo partiu do problema de investigação: como identificar a ampliação do poder de agir de trabalhadoras do teleatendimento, vinculando-o à participação delas na militância sindical. A metodologia adotada foi a escuta fenomenológica existencial tendo em paralelo o referencial da clínica da atividade. A contextura da pesquisa utiliza o método da entrevista aberta, seguindo as trilhas do diálogo socrático (maiêutica) na construção das perguntas durante a realização da mesma, pondo em análise a atividade e os atravessamentos existenciais, entendendo-os como produção de subjetividade na atividade. A partir dos estudos desenvolvidos e da análise das entrevistas tendo como cenário a realidade percebida do trabalho das teleatendentes e a conjuntura social foi possível apresentar aproximação dos conceitos da fenomenologia existencial com o conceito de poder de agir numa proposta de ampliação deste conceito. Se o próprio Yves Clot aponta que o poder de agir está na potência inventiva de meios de vida, concorda que os processos existenciais são indeterminados e de infinitas possibilidades como assegura Martin Heidegger, e que o ser humano é livre e responsável por suas escolhas como enuncia Sartre, abrindo a possibilidade do entendimento do conceito de liberdade a partir da construção de processos de libertação na existência. É por esta via que a presente tese toma forma e apresenta mais esta possibilidade de encontro teórico.

Palavras-chave: Poder de agir; Clínica da atividade; Fenomenologia existencial; Teleatendimento; militância sindical.

ABSTRACT

This thesis seeks to bring together and produce dialogues between the clinic of activity and authors of existential phenomenology, mainly Heidegger, Kierkegaard and Sartre, to expand the concept of the power to act. This study started from the research problem: how to identify the expansion of the power to act of telemarketing workers, linking it to their participation in union militancy. The methodology adopted was the existential phenomenological listening, having in parallel the referential of the clinic of the activity. The research contexture uses the open interview method, following the paths of Socratic dialogue (maieutics) in the construction of the questions during the realization of the same, analyzing the activity and the existential crossings, understanding them as a production of subjectivity in the activity. Based on the studies developed and the analysis of the interviews, having as a scenario the perceived reality of the teleattendants' work and the social conjuncture, it was possible to present an approximation of the concepts of the phenomenology of existence with the concept of power to act in a proposal to expand this concept. If Yves Clot himself points out that the power to act lies in the inventive power of livelihoods, he agrees that existential processes are indeterminate and have infinite possibilities, as Martin Heidegger assures, and that human beings are free and responsible for their choices as stated Jean Paul Sartre, opening the possibility of understanding the concept of freedom from the construction of liberation processes in existence. It is in this way that the present thesis takes shape and presents this possibility of a theoretical meeting.

Keywords: Power to act; Activity clinic; Existential phenomenology; call center; union militancy

RÉSUMÉ

Cette thèse cherche à rapprocher et à faire dialoguer la clinique de l'activité et les auteurs de la phénoménologie existentielle, principalement Heidegger, Kierkegaard et Sartre, pour élargir le concept de pouvoir d'agir. Cette étude est partie de la problématique de recherche : comment identifier l'élargissement du pouvoir d'action des télévendeurs, en le liant à leur participation au militantisme syndical. La méthodologie adoptée a été l'écoute phénoménologique existentielle, ayant en parallèle le référentiel de la clinique de l'activité. La texture de recherche utilise la méthode de l'entretien ouvert, en suivant les voies du dialogue socratique (maïeutique) dans la construction des questions lors de la réalisation de celles-ci, en analysant l'activité et les croisements existentiels, en les comprenant comme une production de subjectivité dans l'activité. Sur la base des études développées et de l'analyse des entretiens dans le contexte de la réalité perçue du travail des téléspectateurs et de la conjoncture sociale, il a été possible de présenter une approximation des concepts de la phénoménologie de l'existence avec le concept de pouvoir d'agir dans une proposition visant à étendre ce concept. Si Yves Clot rappelle lui-même que le pouvoir d'agir réside dans le pouvoir inventif des moyens d'existence, il convient que les processus existentiels sont indéterminés et ont des possibilités infinies, comme l'assure Martin Heidegger, et que l'être humain est libre et responsable de ses choix, comme l'affirme Jean Paul Sartre, ouvrant la possibilité de comprendre le concept d'affranchissement de la construction des processus de libération. C'est ainsi que la présente thèse prend forme et présente cette possibilité d'une rencontre théorique.

Mots clés: Pouvoir d'agir; Clinique de l'activité; Phénoménologie existentielle; centre d'appel; militantisme syndical

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	A CLÍNICA DA ATIVIDADE E ALGUNS CONCEITOS	19
2.1	Clínica da Atividade	19
2.1.1	Atividade	20
2.1.2	Trabalho Prescrito e Trabalho Real	25
2.1.3	Gênero da atividade profissional.....	29
2.1.4	Ofício	31
2.2	Atividade, Linguagem e Desenvolvimento	32
3	CONDIÇÕES DE TRABALHO DAS TELEATENDENTES E A PERSPECTIVA DA CLÍNICA DA ATIVIDADE	37
3.1	Análise sobre o mundo do trabalho e a interface com o ofício teleatendimento e movimento sindical	38
3.2	Atividade e Subjetividade no teleatendimento	49
3.3	Qualidade de vida: algumas considerações.....	61
4	A CONSTITUIÇÃO DO COLETIVO E A RELAÇÃO NOS PROCESSOS DE LIBERTAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA AUTONOMIA NA AMPLIAÇÃO DO PODER DE AGIR	67
4.1	Histórias de vida e militância	67
4.1.1	Entrevista com Edna do Sacramento.....	67
4.1.2	Primeira entrevista com Virginia Berriel	71
4.1.3	Segunda entrevista com Virgínia Berriel.....	74
4.2	O conceito de coletivo para a análise das entrevistas	76
4.3	Autonomia, Liberdade e Processos de Libertação: Um breve diálogo com a Fenomenologia Existencial a partir das realidades apresentadas	79
4.3.1	Dialogando com a Fenomenologia Existencial.....	79
5	MILITÂNCIA DA MULHER E EXISTÊNCIA: UM CAMINHO PARA A AMPLIAÇÃO DO CONCEITO DE PODER DE AGIR - ALGUMAS ANÁLISES E CONSIDERAÇÕES	93
5.1	Poder de Agir	93
5.2	A atividade teleatendimento e a mulher	94
5.3	Mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho numa visão fenomenológico-existencial	97

6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	103
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	107
	ANEXO A - Carta de Carlos Drummond de Andrade publicada no Jornal da Telerj mencionada pela entrevistada Edna do Nascimento e disponibilizada por ela para esta tese	116
	ANEXO B: Resposta da Edna do Nascimento para a carta do Drummond.....	117

1 INTRODUÇÃO

Desafiante...

Inúmeros fenômenos borbulham o mundo do trabalho no Brasil. Perda de direitos, economia *no gargalo*, conflitos políticos éticos existenciais, pandemia de covid-19 ao final da escrita da tese, enfim... Tantas questões complexas e aqui está uma tese para pensar no âmbito da clínica da atividade o conceito de ampliação do poder de agir (CLOT, 2010) por meio das conexões estabelecidas na luta das trabalhadoras do teleatendimento da cidade do Rio de Janeiro em meio aos movimentos sociais e sindicais. A proposta foi partindo do pressuposto de que as lutas sociais são macro e micropolíticas, o que viria a interferir micropoliticamente na construção do poder de agir.

A tese busca aproximar e produzir diálogos com autores da fenomenologia existencial, principalmente Heidegger, Kierkegaard e Sartre, para ampliar o conceito de poder de agir. Ou seja, trata-se de experimentar que existem diálogos possíveis e fecundos que podem ser feitos entre a clínica da atividade e a fenomenologia existencial que produzem ampliações conceituais sobre o que Ives Clot chama de poder de agir, abrindo novas e outras perspectivas para essa produção de análise no campo existencial, pensando as relações no mundo do trabalho.

Frente a várias possibilidades para desenvolver esta tese, o objetivo inicial foi observar e analisar a produção dialógica sobre a atividade desenvolvida pelas teleatendentes de telecomunicações que problematizem as condições de trabalho dessas mulheres e levantar questões sobre terceirização e precarização do trabalho a fim de provocar análises sobre as possibilidades de ampliação da participação política nas lutas por melhores condições de trabalho. Ao pensar nessas lutas, inicialmente buscou-se o mesmo caminho proposto por Ivar Oddone (MUNIZ; BRITO *et al.*, 2013) que propõe aliança com os militantes.

Diante da especificidade das relações de trabalho no teleatendimento e propondo uma produção dialógica, foi possível apreender essa atividade afirmando sua própria análise. Em outras palavras, trata-se de um processo de pensar a atividade sobre a atividade e, em meio a sua construção histórica, produzindo entendimentos e novas percepções sobre os modos de vida e trabalho e, portanto, de produção de subjetividade.

Trata-se, portanto, de uma tese que faz um recorte da análise de mulheres que trabalharam em teleatendimento e que atualmente são militantes neste campo, como meio para pensar os processos de libertação dos trabalhadores no percurso de suas lutas concretas. Aposta-se na ampliação do poder de agir dessas mulheres de modo que elas possam intervir na própria existência construindo sua autonomia. Dizendo de outro modo, este trabalho se sustenta na possibilidade de ampliação do poder de agir enquanto afirmação de autonomia de mulheres que lutam e buscam tal autonomia em meio a duras formas de organização do trabalho e, de certa forma, resistem às dificuldades que enfrentam ao realizar seu ofício.

O problema surgiu a partir do contato em 2014 em um evento com trabalhadoras de teleatendimento militantes do SINTTEL-RJ¹ que debatiam sobre as condições de trabalho e pesquisas que haviam sido feitas com elas, levantando apenas aspectos produtores de mal-estar e doenças ocupacionais. A partir da leitura da clínica da atividade emergiu a possibilidade de uma escrita que pensasse o que as faziam sustentar as dificuldades apontadas nas condições de trabalho, bem como o que as fazia ampliar suas ações relacionada a produção de subjetividade. Nessa leitura, Yves Clot faz o convite para se pensar a atividade e os dispositivos que possibilitam a ampliação do poder de agir. O convite é aceito nesta tese, mas com uma escuta específica, aproximada à fenomenologia existencial.

Para fazer o recorte mencionado anteriormente, duas mulheres cuja militância tem percurso no SINTTEL-RJ falam um pouco da sua história: Edna Nascimento e Virginia Berriel. Mulheres, mães, sindicalistas que apesar de todas as dificuldades e enfrentamentos inerentes a atividade de teleatendimento, conseguiram ultrapassar os limites impostos por tal realidade e escreveram uma história de superação e construção de poder de agir. Elas foram convidadas para conceder entrevistas onde elas falavam da sua existência vinculada aos aspectos do dia a dia do trabalho e as relações ali estabelecidas, bem como os efeitos dessas relações e da militância na vida pessoal de cada uma. Aceitaram prontamente que suas identidades fossem reveladas como registro histórico de vida e militância e do quanto o registro dessas lutas são importantes para afirmar o protagonismo de cada uma nas próprias escolhas existenciais e que assim reveladas, os coletivos vão se constituindo com mais força, possibilitando a proposta de ampliação do poder de agir, tanto no campo

¹ Sindicato dos Trabalhadores em Empresas Telefônicas do Rio de Janeiro

conceitual no diálogo com outros pensamentos teóricos quanto na construção de outros coletivos de intervenção e modos de atuação. Falaram inclusive em participar da defesa desta tese.

O percurso teórico-metodológico se constituiu inicialmente por um levantamento bibliográfico dos conceitos em clínica da atividade, principalmente partindo do pensamento de Yves Clot, principalmente a partir da sua obra Trabalho e Poder de Agir (2010) e de alguns de seus principais aliados, com destaque para Schwartz (2007) e Vigotski² (1998); propondo, a partir desta análise, diálogos com conceitos que estão presentes no que se discute sobre processos de libertação e construção de autonomia com Heidegger, Kierkegaard e Sartre.

Também foi feito um levantamento bibliográfico de estudos acerca da atuação de mulheres trabalhadoras de teleatendimento a partir de Oliveira (2007), Rezende (2007) e Ribeiro (2013). Esses trabalhos foram escolhidos por terem enorme peso na produção de sentido nos estudos sobre teleatendimento. O SINTTEL, o callcenter e o teleatendimento foram muito bem apresentados nos três estudos apontados e dialogam fortemente para a base de construção deste trabalho. Os dois primeiros também com uma leitura de Yves Clot e o último como uma vasta e consistente pesquisa sobre os profissionais da voz.

A metodologia utilizada foi identificada durante a elaboração da tese. Inicialmente durante os estudos sobre a clínica da atividade, no NUTRAS³, foram percebidos pontos que convergiam com a formação clínica na abordagem fenomenológico-existencial. Alguns destes pontos foram o conceito de escolha e de responsabilidade, que são importantes na fenomenologia existencial, relacionados à realização das atividades e a vinculação da análise desta realização com as histórias de cada sujeito e a produção de subjetividade, entendendo esta produção como modos de ser no mundo. A identificação destes pontos conceituais que tornavam o diálogo entre as duas teorias possíveis só se fez viável a partir da escuta fenomenológica, e ficou ainda mais evidente durante a realização e análise das entrevistas, nas quais o método socrático (ou maiêutica) foi adotado.

² O nome deste autor será escrito na grafia brasileira.

³ Núcleo de Estudos e Intervenções em Trabalho, Subjetividade e Saúde. Grupo de pesquisa no Instituto de Psicologia da UFF coordenado pela Prof. Dra. Cláudia Osório da Silva

Num primeiro momento as entrevistas foram individuais, uma com Edna do Sacramento e outra com a Virgínia Berriel⁴. Entendendo o encontro como potência, foi realizada uma segunda entrevista com a Virgínia Berriel, desta vez com a participação das minhas amigas, psicólogas pesquisadoras e colegas de NUTRAS, Marianna Araujo da Silva, doutora, e Marilza da Silva Ferreira, mestranda. A participação das pesquisadoras se deu a partir da percepção da escuta fenomenológica como base metodológica e ampliação da maiêutica enquanto método, possibilitando a diversidade intuitiva⁵ e potencialização da construção do diálogo. Por fim, foram feitas as análises do material colhido e reflexões junto aos teóricos escolhidos para conclusão deste trabalho.

Esta proposta metodológica pode ser entendida a partir de Heidegger (2012, apud MORATO; SAMPAIO, 2019, p. 103) que explica que a expressão fenomenologia tem como significação primária um “conceito-de-método”. Não se trata do quê como objeto de uma pesquisa filosófica, mas sim como este se constitui enquanto fenômeno. Segundo o filósofo, dois termos compõem a palavra fenomenologia: “fenômeno” que significa mostrar-se, manifestar-se, aquilo que se mostra em si mesmo (*phainesthai*) e “logos” entendido por Heidegger como “tornar manifesto aquilo que ‘se discorre’ no discurso” (2012, apud MORATO; SAMPAIO, 2019, p. 103), ou melhor, faz ver “aquilo sobre que se discorre e faz ver a quem discorre”. A saber, a escuta fenomenológica vai se referir exclusivamente “ao modo como se demonstra e se trata o que é tratado pela própria fenomenologia” (MORATO; SAMPAIO, 2019, p.104), ou seja, “fazer ver a partir dele mesmo o que se mostra tal como ele por si mesmo se mostra” (HEIDEGGER, 2012 apud MORATO; SAMPAIO, 2019, p. 104).

Uma ideia central a partir da escuta fenomenológica, o conhecimento se desenvolve a partir do olhar sobre o modo de ser no mundo. Partindo deste princípio, a investigação permeia a existência do sujeito, ou seja, essa dimensão “modo de ser no mundo”. Portanto, uma pesquisa que traz como metodologia a

⁴ As duas entrevistadas aceitaram ter seus nomes revelados nesta tese.

⁵ Diversidade intuitiva aqui está vinculada ao conceito de intuição desenvolvido por Husserl (1930). Intuição aqui é entendida como um conjunto de experiências, na maioria das vezes inconscientes que vem a tona não só durante a existência em relação às nossas escolhas, mas também na medida em que a escuta fenomenológica é ativada. A intuição está a serviço da intenção significativa, determinando-a, então, o “dado” intuído consistirá num momento do objeto visado. Em outras palavras, a intuição corresponde ao preenchimento da intenção, é como se aquela corroborasse esta, e então o ato ganha um possível valor cognitivo, visto que deixa de ser um mero ato intencional vazio, pensado ou presumido. (CARMO, 2013).

escuta fenomenológica só é possível enquanto pesquisa existencial. Em outras palavras, a escuta fenomenológica percorre a realização do próprio existir do sujeito. Isto significa que a pergunta norteadora só se faz a partir da experiência ela mesma. O caminho só começa a ser traçado do modo como é possível, norteado pela pergunta, mas também considerando os acontecimentos e os encontros como pesquisador com seu próprio modo de ser. Neste sentido, o que se dá a conhecer não acontece independentemente do que já é conhecido. “O conhecimento se dá, portanto, já de imediato em uma abertura de sentido. Conhecedor e conhecido dão-se ao mesmo tempo no apresentar-se da existência.” (MORATO; SAMPAIO, 2019, p.105). Trata-se de investigar o sentido da experiência, buscando identificar estruturas significativas, a partir da compreensão do relato dos sujeitos em relação a percepção da realidade, sobre as imagens elaboradas pelas entrevistadas a respeito da vida cotidiana. (FEIJOO, 2010, p.130).

Seguindo por este caminho metodológico, o diálogo entre a clínica da atividade e a fenomenologia existencial foi se constituindo na medida em que os estudos avançavam. As perguntas das entrevistas não foram construídas previamente. A elaboração das perguntas se deu durante a realização das mesmas através da maiêutica, ou método socrático. Trata-se de um método onde as perguntas são elaboradas a partir do diálogo estabelecido, buscando atingir o aprofundamento dos pensamentos e das questões levantadas durante o processo dialogal.

A principal referência teórica desta pesquisa, a clínica da atividade, é uma psicologia do trabalho que busca estudar os processos de desenvolvimento dos meios para a ação no trabalho, meios esses coletivamente construídos. Pensando no sentido em que os entrecruzamentos e atravessamentos oriundos das práticas laborais, da vida pessoal, da militância, enfim dos encontros existenciais e dos afetos produzidos em meio a estes encontros, não se separam, estão ali na multiplicidade que é o ser.

Com o desenvolvimento da escrita da tese, as possibilidades de caminho se ampliaram e a questão da investigação tomou um rumo sobre aspectos voltados para o conceito de ampliação do poder de agir das trabalhadoras. Durante os estudos sobre os conceitos da clínica da atividade e ao analisar as entrevistas das mulheres trabalhadoras, relacionando a questão da ampliação do poder de agir com a atuação sindical enquanto potencializador deste modo de existir, foi possível

perceber uma aproximação com os conceitos de autenticidade (pensando a construção da autonomia dessas trabalhadoras), responsabilidade e liberdade da abordagem fenomenológico-existencial, principalmente o existencialismo de Kierkegaard e Sartre.

Cabe mencionar aqui que o teleatendimento é uma ocupação exercida não apenas por mulheres, mas por pessoas que são tendencialmente marginalizadas no mundo do trabalho, invisibilizadas socialmente. No teleatendimento encontram-se, para além das mulheres, pessoas que sofrem preconceito, como os/as pretos/pretas e homossexuais, por não apresentarem aparência concordante com os padrões de comportamento e de beleza ditados pela sociedade. Geralmente são pessoas anteriormente reprovadas em processos seletivos para outras vagas, muitas vezes por causa da aparência, que aceitam as precárias condições deste trabalho. Diante deste complexo cenário, como potencializar ações que promovam saúde e qualidade de vida dessas trabalhadoras, sem perder de vista a participação política, produzindo diálogos sobre a atividade exercida e os laços existenciais neste contexto?

Para desenvolver essas questões, a tese apresenta a seguinte estrutura: No primeiro capítulo foi apresentada a clínica da atividade de Yves Clot, e os conceitos que a compõem enquanto dispositivo metodológico, bem como as noções de trabalho prescrito e real e de gênero da atividade, desenvolvimento e linguagem. No capítulo dois, foi apresentado um panorama do mundo do trabalho relacionado a atividade teleatendimento, trazendo inclusive alguns aspectos discutidos por Yves Schwartz. Apresenta também atravessamentos políticos econômicos e sociais, bem como questões acerca da saúde e do adoecimento desses trabalhadores. No capítulo três a discussão foi a apresentação das entrevistas, o desdobramento sobre o conceito de coletivo e a aproximação com a fenomenologia em Heidegger e do existencialismo de Kierkegaard e Sartre. O quarto capítulo traz a militância como um importante aspecto nesta construção, relacionando as possibilidades da ampliação do conceito de poder de agir com a leitura fenomenológico-existencial.

A construção desta tese traz o pensar o sujeito como protagonista da sua própria história. As referências utilizadas para compor o pensamento desenvolvido se referem ao sujeito, utilizando os termos indivíduo, pessoa, homem, entre outros, atrelados aos seus respectivos conceitos. Nesta tese prevalecerá o ser humano relacionado ao conceito de sujeito enquanto escritor da sua própria história,

responsável por suas escolhas, atravessado por suas multiplicidades, embora singular.

2 A CLÍNICA DA ATIVIDADE E ALGUNS CONCEITOS

2.1 Clínica da Atividade

A clínica da atividade é uma proposta de clínica do trabalho desenvolvida principalmente por Yves Clot⁶ (1996), partindo de estudos de origem francófona principalmente sobre ergonomia. Trata-se de uma corrente teórica que propõe a produção de novos olhares e conceitos que possam mudar a psicologia do trabalho a partir dessa dinâmica de análise da participação ativa dos trabalhadores, a fim de que possam desenvolver a capacidade de agir. É uma proposta em que o trabalhador possa participar efetivamente nas intervenções em psicologia do trabalho através de formas de cooperação entre eles, produzindo assim uma co-análise do trabalho, sendo esta intervenção coletiva um dispositivo de transformação com uma dimensão coletiva e subjetiva. Trata-se, portanto de “uma ‘clínica do trabalho’, que tem como objetivo a ação sobre o campo profissional e pretende desenvolver a capacidade de agir dos trabalhadores sobre eles mesmos e sobre o campo profissional” (CLOT, 2006, p. 55). Baseia-se primordialmente e de modo central no estudo das relações entre atividade e subjetividade.

Além disso, a clínica da atividade propõe ultrapassar a definição clássica de fenômeno psicológico e das práticas tradicionais em Psicologia do Trabalho e Organizacional, ampliando seus estudos com teorias baseadas em pensamentos filosóficos, dentre eles a interlocução com a teoria histórico-cultural de Vigotski e a lingüística de Bakhtin.

Para pensar o trabalho enquanto operador da saúde e não apenas como fator de adoecimento, a clínica da atividade aposta em propostas de intervenção, métodos tais como a autoconfrontação cruzada⁷ e instruções ao sócia⁸, que colocam

⁶ Yves Clot nasceu em 1952 em Toulon, França. Realizou os seus estudos na área da Filosofia em Aix-en-Provence, tendo apresentado em 1992 a sua tese de doutoramento intitulada: “O trabalho entre a atividade e a subjetividade”. Em 1997 submeteu a tese de habilitação para dirigir investigações em psicologia. Foi Professor titular da disciplina de psicologia do trabalho no Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), Paris, onde foi também o responsável pela equipa da Clínica da Atividade.

⁷ Na autoconfrontação cruzada o pressuposto é a observação da atividade, de si mesmo e do outro com o objetivo de produzir diálogos internos. Em outras palavras, consiste em um encontro entre a atividade de trabalho de um sujeito e ele mesmo, objetivando a deflagração de um novo contexto no qual o sujeito se torna um observador de sua própria atividade. Trata-se de um deslocamento do plano da observação, partindo do pressuposto de que toda a observação do trabalho implica na produção de efeitos naquele que é observado e também naquele que observa. (REZENDE e CHRISTO, *Fractal, Rev. Psicol.*, v. 30 – n. 2, p. 131-136, 2018)

o trabalhador como sujeito da análise da própria atividade. Permite a criação de outros/novos métodos de intervenção, que vêm sendo usados no Brasil, tais como oficinas de fotos, rodas de conversas, entre outros, com o intuito de se produzir as mais variadas formas de se analisar o trabalho e as possibilidades deste plano de ação. Propõe um olhar detalhado naquilo que o trabalhador diz e faz, apostando no reconhecimento singular deste sujeito, abrindo possibilidades para a construção potente de novas/outras formas de intervir e existir no mundo do trabalho.

Numa perspectiva positivista, conhecer é perceber a realidade com o objetivo de reproduzi-la em sua fidedignidade. Para isso, quem analisa deve adotar uma postura neutra e distanciada do seu objeto de estudo. Na Clínica da Atividade (e para outras clínicas do trabalho) é impossível para o analista adotar tal postura, pois propõe como método de pesquisa trazer ao diálogo os efeitos produzidos nas pessoas e nas relações ali estabelecidas justamente durante o processo de observação. Para Clot (2010), há um duplo movimento que deve ser acompanhado durante a observação. Um é que ela produz conhecimento sobre a atividade, outro é que produz atividade sobre quem está sendo observado, pois se considera que a pessoa observada pretende se apresentar da melhor forma possível e isso provoca e se dá em um diálogo interno. Ou seja, no tempo em que as transformações acontecem, os processos e as relações durante a realização das atividades se fazem conhecer, provocando o desenvolvimento de novas experiências.

2.1.1 Atividade

Longe de ser um conceito fechado e capturado, a noção de atividade atravessa limites, produzindo, segundo Schwartz (2005), efervescência e renovação em campos de saberes. Ele assegura que a discussão sobre a noção de atividade não estava ausente, mas pouco explicitada. A efervescência diz respeito a pensar a

⁸ A instrução ao sócia é uma técnica que foi desenvolvida por Oddone, Re e Briante (1981) e parte da seguinte instrução: “Se houvesse outra pessoa perfeitamente idêntica a você do ponto de vista físico, como lhe diria para se comportar na fábrica em relação à sua tarefa, aos seus colegas de trabalho, à hierarquia e à organização sindical (ou outras organizações de trabalhadores), de modo que não se percebesse que é outro que não você?” (ODDONE; RE, BRIANTE, 1981, p. 57, tradução livre). Para estes autores, trata-se de reestruturar e ordenar os comportamentos particulares em um plano global, desenvolvendo a experiência dos trabalhadores. Ou seja, o sujeito diz como o outro deve se comportar na realização da sua atividade para substituí-lo. O que se analisa é o modo como o próprio sujeito transmite a realização da sua atividade e os efeitos produzidos neste durante a instrução.

atividade enquanto subjetividade em ato, em diferentes teorias ou abordagens em que o sujeito pode ser entendido.

Dessa forma, Schwartz e Durrive (2007) apontam que:

A nosso ver, que o conceito de actividade, importante para toda inteligibilidade da nossa história e intervenção no nosso presente, é marcado por três características essenciais: A transgressão: nenhuma disciplina, nenhum campo de práticas pode monopolizar ou absorver conceptualmente a actividade; ela atravessa o consciente e o inconsciente, o verbal e o não verbal, o biológico e o cultural, o mecânico e os valores... A mediação: ela impõe-nos dialécticas entre todos estes campos, assim como entre o “micro” e o “macro”, o local e o global... A contradição (potencial): ela é sempre o lugar de debates com resultados sempre incertos entre as normas antecedentes enraizadas nos meios de vida e as tendências à renormalização resingularizadas pelos seres humanos. (SCHWARTZ, DURRIVE, 2007, p.64);

Neste sentido, atividade será pensada como uma forma de “organização coletivamente produzida pelos próprios sujeitos como meio de ação” (CLOT, 2006, p. 94). Conceito amplo e em construção, atravessado por aspectos sócio-históricos e não capturado em disciplinas fechadas do cientificismo acadêmico positivista. Para conceituar atividade, Osório da Silva (2014) sintetiza a formulação da clínica da atividade da seguinte forma:

A atividade é sempre mais do que os gestos realizados, passíveis de observação direta. Sujeita a pressões, normas, situações mutantes, a atividade sempre se realiza em um plano de interferências de intenções, exigindo decisões do trabalhador que deve proteger seus propósitos de outros concorrentes. Dizendo de outra forma, a atividade é sempre um tensionamento entre várias atividades possíveis. Para além de uma concepção amorfa, desencarnada, da atividade do trabalho, propõe-se incluir nesse conceito os conflitos do real. Sendo a atividade um processo de escolha entre vários possíveis, atividade não é somente aquilo que se faz. O real da atividade é também o que se escolhe não fazer, o que não se pode fazer, o que se tenta fazer sem conseguir, o que se desejaria fazer, o que não se faz mais. Ou seja, com o conceito de real da atividade, fica ressaltado que as escolhas, as decisões a serem tomadas, o modo como estas são tomadas, as dúvidas as alegrias e insatisfações são parte do processo que é a atividade. Uma vez o gesto realizado, a tarefa cumprida, as características do processo que se deu não desaparecem, continuam a existir como pré-ocupações que exercem influências na atividade futura. (OSÓRIO DA SILVA, 2014, p. 83).

Pensar o trabalho como atividade é tratá-la como os variados processos que o sujeito encontra para realizar seu trabalho. As variações que diferenciam o trabalho prescrito do realizado solicitam que o trabalhador faça escolhas entre as possibilidades de cumprir sua tarefa.

O desenvolvimento da atividade vincula-se à criação e à apropriação de recursos para a ação elaborados no coletivo. A atividade humana alicerça seu conceito nas bases materiais da existência.

Assim, a atividade conscientemente orientada só é possível decorrente das relações sociais, engendrada na história dessas relações, mediada por instrumentos e signos. A perspectiva de Vigotski (2009) enfatiza o potencial gerador e transformador da atividade criadora, o que dá viabilidade para o humano planejar, projetar e construir suas próprias condições de existência. (SILVA; SOUTO; LIMA, 2015, p. 13).

Histórica e desenvolvimental, a atividade envolve as funções psíquicas superiores em meio às relações sociais. Por funções superiores, Vigotski aponta o pensamento lógico, a memória consciente e a vontade.

Neste sentido, para a clínica da atividade, a subjetividade é produzida na atividade, pensando, a partir de Vigotski (1998), como fluxo do desenvolvimento do sujeito e não como uma mecanização das ações. A atividade então se dá como um processo de criação de si e do mundo, produzindo novas/outras subjetividades.

Para Clot, a subjetividade se define enquanto a relação entre atividades. Ele diz que a subjetividade é uma atividade sobre a atividade. É a atividade que eu ou meu colega exerce como objeto do pensamento, ativo no vivido (CLOT, 2010). Não se trata do sujeito enquanto produto da atividade, mas como organizador e reorganizador dela, a fim de dar um sentido a sua própria existência, a partir das escolhas que faz. Ou seja, a atividade aparece em um dado contexto ao produzir o próprio contexto para existir. Trata-se de uma prática transformadora que envolve corpo e mente de modo dinâmico, envolvendo as relações sociais (CLOT, 2016).

Portanto, o trabalho será problematizado quando se leva em conta o conceito de atividade em Yves Clot e nuances políticas e sócio históricas são tocadas. Tais nuances envolvem o sujeito, seu desenvolvimento e seu ser/estar no mundo.

Para Vigotski (1998), o comportamento humano em nenhum momento é uma luta que se acalma, se apazigua. O comportamento seria uma permanente luta entre diferentes possibilidades de atividades, e a atividade realizada é aquela possibilidade que venceu as outras. As que não foram realizadas continuam agindo e dão sentido àquelas realizadas.

Cabe entender que a noção de atividade se refere ao que o sujeito faz para realizar as prescrições, as tarefas. O comportamento, que é considerado a parte observável da atividade, nada mais é do que um aspecto de todo esse processo e está constituído pelos mecanismos não diretamente observáveis da produção do próprio comportamento. Importante ressaltar que na ergologia se faz uma breve diferenciação entre ação e atividade.

A ação tem um início e um fim determinados; ela pode ser identificada (gesto, marca), imputada a uma decisão, submetida a uma razão (...). Já atividade é um élan de vida e saúde, sem limite predefinido, que sintetiza, atravessa e liga tudo o que as disciplinas têm representado separadamente: o corpo e o espírito; o individual e o coletivo; o fazer e os valores; o privado e o profissional, o imposto e o desejado etc. (DURRIVE, 2007, p.19 apud AMADOR; FONSECA, 2011, p. 22).

Para Leplat e Hoc (1998), existem dois extremos da atividade, no que se refere à elaboração. Um extremo diz respeito aos simples mecanismos que são postos em prática, gerados pelo sujeito. O outro extremo se refere às atividades que intervêm na elaboração destes mecanismos; caracterizam a aprendizagem e a resolução de problemas.

Ainda sob a referência destes autores, a atividade nem sempre responde as exigências da tarefa prescrita. A tarefa constitui um modelo da atividade, uma direção na forma de fazê-la, que pode ser interiorizado ou exteriorizado. Neste sentido, pode-se perceber a atividade por tudo o que o sujeito se utiliza para realizar a tarefa para além do modelo. Seria uma atualização do modelo. Portanto, a precisão da descrição da tarefa efetiva deve considerar o nível de organização da atividade. Trata-se de um sistema tarefa-sujeito, o funcionamento e a relação entre ambos. A atividade será a expressão desta interação. Assim conclui-se que a atividade não é espontânea, mas sempre desencadeada e orientada pela tarefa. Por outro lado, a tarefa é passível de ser modificada pelo sujeito no decorrer da atividade. A análise psicológica busca explicar esta interação e articular a organização do sistema cognitivo e o domínio da ação no qual se inscreve a tarefa.

Clot (2010) situa as relações entre atividade e subjetividade no centro da análise. O trabalho é visto não somente como trabalho psíquico, mas como uma atividade concreta e irreduzível. É precisamente neste campo que se observa claramente, o que se denomina a desrealização das organizações oficiais do trabalho contemporâneo. Considera-se aqui o ponto de partida de toda a clínica da atividade.

Pensando por este viés, a atividade não é apenas o que se faz. O real da atividade é também o que não se faz; o que não se pode fazer; o que se tenta fazer, mas não se consegue; os fracassos, aquilo que se queria ou poderia fazer, o que deixou de ser feito, o que se idealiza poder fazer em outro momento. Enfim, trata-se de uma complexidade de movimentos que compõe o desenvolvimento das subjetividades envolvidas com olhares nas singularidades. O grande paradoxo

apontado por Clot (2010) é que atividade pode ser o que se faz para não fazer o que tem que ser feito ou ainda o que se faz sem desejar fazer. Portanto na atividade o realizado não possui o monopólio do real. Por fim, o conceito de atividade deve incorporar o possível ou o impossível a fim de preservar as possibilidades de compreender o desenvolvimento e sua possível entrada no sofrimento.

Clot (2010) aponta alguns conceitos, e controvérsias na análise dos mesmos, ao pensar a atividade. Primeiramente, que toda a atividade é dirigida/endereçada ao outro e ao objeto de trabalho mediado pelos instrumentos técnicos e psicológicos. A atividade também se refere aos afetos, ao poder de afetar e de ser afetado. Para a clínica da atividade, o afeto é a passagem do inesperado ao esperado, do afeto passivo ao ativo. Quer dizer que quando ocorre algo inesperado, o sujeito busca em seu estoque de ação, no gênero da atividade profissional, um modo de agir. Dependendo dos encontros que se dão, do nível de potência que se tem para agir, existirá a possibilidade de transformação, uma nova experiência ou modo de existir será criado. A não transformação ou manutenção da ideia seria a paralisia, o impedimento da atividade, que pode ter como consequência o adoecimento.

[...] toda forma de impedimento da atividade induz a uma imobilização do dinamismo interno do sujeito, de sua energia vital. Desprovido do objeto em que investir nesta última, o sujeito se esvazia, se retrai, perde a experiência do significado – ele foi privado do seu poder de agir. (CLOT, 1999, 2008, 2010 apud BENDASSOLI, 2012, p. 73).

A pesquisa em Psicologia corre o risco de empobrecer se focalizar apenas as atividades vencedoras, esquecendo as atividades vencidas e o esquecimento dessas atividades perdedoras não deixa ver esse movimento da atividade psíquica do sujeito. Ou seja, o que torna possível a atividade, o movimento, é a possibilidade de escolher um caminho, realizá-lo, deixando outro sem realizar. Não abrir mão de nada é impeditivo da ação. Portanto, a partir desse raciocínio, Clot (2004) utiliza dois conceitos que apresentam uma diferença entre a atividade realizada e o real da atividade. “Se não fizermos essa diferença, a questão da subjetividade se torna impensável assim como a própria Psicologia” (CLOT, 2004, p. 115).

Este autor propõe assim o conceito de real da atividade:

[...] o real da atividade é também aquilo que não se faz, aquilo que não se pode fazer, aquilo que se busca fazer sem conseguir – os fracassos –, aquilo que se teria querido ou podido fazer, aquilo que se pensa ou que se sonha poder fazer alhures. É preciso acrescentar a isso – o que é um paradoxo frequente - aquilo que se faz para não fazer, aquilo que se tem que fazer ou ainda aquilo que se faz sem querer. Sem contar, aquilo que se tem que refazer (CLOT, 2004, p. 116).

As escolhas que precisam ser feitas em meio ao paradoxo do fazer e não fazer são atravessadas pela realidade social das pessoas que exercem determinada atividade. Além disso, as/os trabalhadoras/es desta área apresentam dificuldades em se qualificar profissionalmente, alcançar uma formação universitária, pois o massacre no que tange a carga horária, remuneração e condições de trabalho anulam tais possibilidades, sem falar na multiplicação da jornada que em alguns casos chega a ser quádrupla (trabalho, família, estudos e militância política). Diante desta realidade, se faz importante buscar possibilidades de formas criativas para lidar com esse conjunto de dificuldades e pensar a atuação dos psicólogos ou analistas do trabalho para a mudança deste cenário.

Neste sentido, Silva, Souto e Lima (2015) apontam que:

Para Oddone⁹, os psicólogos do trabalho não devem funcionar como experts que indicam os caminhos tecnicamente corretos, mas assessorar os trabalhadores para que, com seus conhecimentos, adquiridos no chão de fábrica, possam ultrapassar alguns dos problemas que enfrentam (Clot, 1981). Afirma-se assim o objetivo de contribuir para que os trabalhadores alcancem uma ampliação de seu poder de agir. Se este objetivo sustenta a produção de instrumentos para a intervenção, os objetivos teóricos se centram no estudo do desenvolvimento dos meios para a ação que indicam a ocorrência da ampliação desejada. (SILVA; SOUTO; LIMA, 2015, p. 13).

Para Clot (2007), neste caso, cabe analisar o fenômeno do paradoxo do trabalho bem-feito, no qual mesmo as trabalhadoras apresentando baixa satisfação, se colocam mais dedicadas ao perceberem o alcance dos bons resultados e o reconhecimento dos seus esforços, dando sentido a realização da atividade. Cabe ressaltar que a relação afetiva no trabalho é necessariamente por algo e não por alguém.

2.1.2 Trabalho Prescrito e Trabalho Real

O desenvolvimento dos conceitos de trabalho prescrito e trabalho real é uma contribuição da ergonomia francesa a partir da análise situada da atividade como expressão dinâmica entre sujeito e atividade. Não se trata de faces opostas na realização do trabalho, mas faces que se interconectam nesse campo.

⁹ As autoras Silva, Souto e Lima citam Ivar Oddone e sua ética a partir das análises de Clot (2007) ao pensarem uma formulação teórico-metodológica que aposta numa intervenção nos ambientes de trabalho a fim de contribuir para o desenvolvimento de recursos para a ação. Vide o próprio artigo em referência.

O trabalho prescrito (Brito, 2006b), refere-se a um conjunto de regras e objetivos fixados pela organização do trabalho, impostos pela sociedade, com as quais se espera que o trabalho seja realizado. Este conceito a princípio vem muito vinculado ao taylorismo, mas, com o passar do tempo, essa visão considerada negativa veio se modificando ao se perceber que há várias formas de prescrição do trabalho ou uma forma necessária de antecipação para a realização do trabalho. Segundo Brito (2006b) o trabalho prescrito se caracteriza, sinteticamente, por alguns elementos, alertando para a necessidade de um importante debate acerca deles:

- Os objetivos a serem atingidos e os resultados a serem obtidos, levando em consideração a produtividade, a qualidade e os prazos;
- Os métodos e os procedimentos previstos;
- As ordens emitidas pela hierarquia, orais ou por escrito e as instruções a serem seguidas;
- Os protocolos e as normas técnicas de segurança a serem respeitadas;
- Os meios técnicos colocados à disposição, os quais muitas vezes é um componente da prescrição desprezado por diversos/as trabalhadores/as;
- O modo como a divisão do trabalho é prevista;
- A previsão das condições temporais;
- As condições socioeconômicas, tais como qualificações e salários.

As discussões sobre trabalho prescrito também levam ao entendimento de que ele pode contribuir ou atrapalhar o fazer, o realizar o trabalho, pois nele se incluem as condições dadas para a execução (ambiente físico, iluminação, ferramentas necessárias, tempo, remuneração), entendidos nesta tese como vários atravessamentos. Ou seja, entre o trabalhador e a tarefa, existe a atividade do trabalhador que, de acordo com Silva e Ramminger (2014), “[...] consiste justamente na realização (sempre singular) de um trabalho, considerando-se tanto o trabalho prescrito, como as variabilidades que têm que ser geridas pelo trabalhador.” (SILVA; RAMMINGER 2014, p. 4753).

Já o trabalho real é a mão na massa, é o que é feito efetivamente para a realização da tarefa, é a atividade¹⁰ (Brito, 2006a). Emerge em função dos objetivos presentes na situação específica, a partir da prescrição apresentada. Cabe ressaltar que não é apenas o que se apresenta como observável na realização do trabalho, pois este é apenas um dos aspectos que envolvem o trabalho real.

Este conceito aponta para o pressuposto de que apenas prescrições não contemplam todas as situações que podem aparecer durante a realização da tarefa. No trabalho real ressalta-se o protagonismo de quem realiza a atividade, pois mesmo nos processos de trabalho repetitivo, cabe ao trabalhador fazer acertos, ajustes, diante de qualquer variação que se apresente, para garantir a continuidade da produção.

As defasagens e interseções entre trabalho prescrito e trabalho real apontam para o dinamismo das situações de trabalho envolvendo suas oscilações. Segundo Osório da Silva (2014):

Devemos, desde o primeiro momento, distinguir duas perspectivas em análise do trabalho: aquela do Que e aquela do Como. O que existe para ser feito e como os trabalhadores em questão o fazem? De um lado a perspectiva das exigências da tarefa, e do outro lado, aquela das atitudes, das sequências operacionais pelas quais os indivíduos observados respondem de fato à tarefa. (OSÓRIO DA SILVA, 2014, p. 7).

Neste viés, para Schwartz e Durrive, o processo de criação permanente leva ao desconforto intelectual, à negociação de normas que antecedem a atividade, mas que são debatidas em função de suas próprias normas, produzindo assim o encontro de valores. A distância entre as regras prescritas na realização da tarefa e o real é a primeira característica da atividade humana. Ele sinaliza da seguinte forma:

Para trabalhar, é necessário que haja um prescrito, um conjunto – de objetivos, de procedimentos, de regras – relativo aos resultados esperados e à maneira de obtê-los. Quem prescreve? Em termos mais gerais, é a sociedade quem prescreve. Neste sentido, a finalidade do trabalho é exterior ao homem tomado enquanto indivíduo isolado: a atividade do trabalho é, de imediato, social. Ela permite a cada um se produzir como ser social, mas este processo na resulta de uma simples aplicação do prescrito. A situação real é sempre diferente daquilo que foi antecipado pelo prescrito. Estas diferenças entre o que te é demandado e o que se passa na realidade, devem ser geridas. E estas distâncias são irredutíveis:

¹⁰ Essa correspondência entre trabalho real e atividade tem críticas de outros debatedores e estudiosos da clínica da atividade. Mas aqui se acompanha o pensamento da prof^a Jussara Brito. Conferir em Brito, J. Athayde, M. TRABALHO, EDUCAÇÃO E SAÚDE: O PONTO DE VISTA ENIGMÁTICO DA ATIVIDADE. In **Trabalho, Educação e Saúde**, 1(2): 239-265, 2003.

irredutíveis! (DURRAFOURG apud SCHWARTZ e DURRIVE, 2007, p. 68-69).

A segunda característica está na ressingularização do conteúdo desta distância, na qual cada trabalhador/a irá seguir o mesmo esquema de realização da tarefa de modo singular, circunscrito na história particular de cada um/a.

A última proposição que Schwartz sinaliza é a relação entre a atividade e os valores com os quais a pessoa faz suas escolhas¹¹. Esse movimento de escolhas orientadas por valores é denominado “debate de normas” que ocorrem no processo da atividade. Assinala como dificuldade de análise que esses debates são ao mesmo tempo com si, internamente, e ligados à racionalidade do corpo e com a ordem social na busca de se promover o que ele chama de “bem viver juntos”.

Dado o debate permanente de normas, podem-se buscar, na clínica da atividade, recursos para a análise da atividade. Esta corrente atribui ao enfrentamento das controvérsias profissionais nos coletivos de trabalho, o cuidado de restaurar os recursos da ação. Os métodos são elaborados como recursos para os próprios coletivos de trabalho. Bakhtin (1984 apud BAKHTIN, 2003) aponta que “o dispositivo de análise não visa senão lhes assessorar ajudando num enquadramento dialógico”. Neste sentido, abre a possibilidade do trabalho voltar a ser um meio do sujeito ampliar seu poder de ação, sendo uma “fonte de uma regeneração da atividade conjunta”. Segundo Clot (2001):

Estudando detalhadamente aquilo que os trabalhadores fazem, aquilo que eles dizem do que fazem, mas também aquilo que eles fazem do que eles dizem, nós desembocamos num reconhecimento singular: aquele das possibilidades insuspeitadas pelos próprios trabalhadores. (CLOT, 2001, p.7).

Outra questão importante é que durante o processo da análise que se dá do trabalho prescrito até trabalho realizado¹², é possível observar estratégias criadas pelo coletivo de trabalhadores, isto é, maneiras pelas quais os trabalhadores desenvolvem uma experiência e estruturam seu comportamento. Para entender tais estratégias, Clot lança mão dos escritos de Oddone para orientar os estudos do que vem se denominando como gênero das atividades. (CLOT, 2006). Trata-se da

¹¹ Quando se analisa os valores a partir dos quais o sujeito faz suas escolhas, já podemos aproximar o diálogo com a fenomenologia no que se refere ao conceito de intuição. Entende-se intuição como o conjunto de experiências e percepções que constituem a existência do sujeito e emergem quando se está em situações que demandam escolhas, posicionamentos. Este conceito e estas aproximações serão mais detalhadas e elucidadas nos capítulos seguintes.

¹² Clot (2006) considera como trabalho realizado, o resultado alcançado ao final do trabalho real.

função psicológica do coletivo de trabalho. Uma forma de compreender, para além das experiências vividas, “seu modo de desenvolvimento”.

2.1.3 Gênero da atividade profissional

Segundo Clot (2006), gênero da atividade profissional é o repertório de recursos para a ação, construído no coletivo e compartilhado de forma transpessoal.

O gênero da atividade profissional pode ser definido como um instrumento simbólico para agir (Osório da Silva, 2011). Trata-se de uma parte “encoberta” da atividade que os trabalhadores de um dado meio de trabalho conhecem e podem ver, atendem e reconhecem, como um conjunto de regras sempre inacabadas, relativamente estabilizadas, que lhes é comum e que os reúne sob condições reais de vida; aquilo que eles sabem que devem fazer graças a pressupostos avaliativos em comum.

Trata-se de uma memória transpessoal do ofício, construída historicamente, inacabada e local. Se o gênero se refere, como diz o nome, ao conjunto de recursos genéricos e inacabados, a singularidade do realizado se dá pela estilização, um jeito de utilizar e recriar o gênero, dar movimento ao gênero.

O trabalho prescrito da operadora de teleatendimento (teleatendente) envolve protocolos, ou seja, prescrições rigorosas sobre, entre outros itens, a entonação da voz, uma atitude ambígua de acolhimento da queixa do cliente e, simultaneamente, de defesa da empresa em que trabalha, o alcance da maior produtividade no menor tempo possível e o mínimo de intervalo entre um atendimento e o seguinte.

O gênero caracteriza o modo como ela vai realizar este trabalho. Muitas vezes as formas encontradas para a realização do trabalho produzem conflitos de ordens operacionais e existenciais que implicam no simples questionamento da produtividade até a complexidade do controle esfínteriano dessas trabalhadoras.

Nas “falas” e “toques” comuns e graças ao que está “encoberto”, um gênero profissional, coletivo, retém a memória de um meio. Ele conserva e transmite a história social.

[...] ele é ao mesmo tempo o instrumento técnico e psicológico do meio de trabalho e de vida. Pelo domínio do gênero ligado a uma situação, cada sujeito pode predizer – ao menos parcialmente – os resultados de sua ação, que o sujeito antecipa através do gênero. O gênero torna apto. Ele pode também tornar desastrado se ele está desajustado e perde sua eficácia. Seguem-se então mal-entendidos na troca e insucessos na ação. O tempo

de retoques é então chegado, para o qual cada sujeito é convocado, pois para estar disponível, o gênero deve estar sempre disponível para cada um na ação. (CLOT, 1999 apud OSÓRIO DA SILVA, 2011, p.125).

Ao desenvolver o conceito de ofício, Clot (2006) refere-se ao gênero como transpessoal. Trata-se de um instrumento coletivo da atividade, que permite “colocar os recursos da história acumulada a serviço da ação presente de uns e dos outros. Esse acoplamento da atividade em curso e de seus instrumentos genéricos explica o desenvolvimento do poder de agir” (CLOT, 2010, p.34). Toda a execução da atividade, sua potência de ação, se dá pela experiência acumulada de uma história coletiva entendida e considerada como história social que flui e não para.

Dito de outra forma, Silva, Barros e Louzada (2011) colocam assim:

O referencial comum, do qual o gênero é constituído e constituinte, não deve ser entendido como o somatório dos referenciais individuais, como se ele fosse o todo do qual os indivíduos seriam as partes, pois ele possui um componente transpessoal, ou genérico, no sentido de que sendo de todos a ninguém pertence. O gênero se constitui na dimensão transpessoal do ofício. Sendo uma espécie de “corpo intermediário” (CLOT, 2006a), ele permite, por exemplo, que dois trabalhadores que não se conhecem sejam capazes de se coordenarem eficazmente para realizar um objetivo difícil dentro de um contexto complexo de trabalho. Ele inscreve o saber fazer considerado na história de um coletivo, o coletivo de ofício. (2011, p. 110)¹³.

Portanto, “o gênero profissional é um instrumento decisivo do poder de agir”. (CLOT, 2010, p. 35).

Para melhor desenvolver este ponto, é preciso perceber a diferenciação entre trabalho coletivo e coletivo de trabalho. O coletivo do trabalho contém a história do trabalho coletivo. Esse “conter a história” é o que faz mover e transformar o próprio realizar da atividade, ou seja, prepara para a ação, sempre se referindo à atividade individual e coletiva. Esse mover, essa articulação é o que explica o desenvolvimento do poder de agir.

Outro ponto a ser salientado é que o gênero consegue conservar uma função psicológica do trabalho para cada trabalhador, o que aqui será tratado como a singularidade de cada trabalhador. Essa singularidade serve para agir, para se defender ou para tirar o melhor partido da situação de trabalho. O gênero é quem dá os recursos para a ação se sustentar. Sua força depende do estilo de cada um em contato com um meio sobre o qual o trabalhador pode se apoiar na falta de controlá-lo completamente. Estilo, segundo Clot (2006), é a forma pessoal com que o sujeito

¹³ Do artigo Clínica da atividade: dos conceitos às apropriações no Brasil. Publicado no capítulo 10 do livro Clínicas do Trabalho: perspectivas francesa e brasileira. Organizado por Pedro F. Bendassolli e Lis Andrea P. Soboll, Editora Atlas, 2011.

se apropria do gênero do seu trabalho, sua dimensão coletiva. Ou seja, cada sujeito terá uma forma específica de realizar essa apropriação, dependendo do sentido que cada um dará ao gênero da sua profissão, sentido este construído a partir de seus encontros existenciais e sua intuição ou diversidade intuitiva. (Carmo,2013)¹⁴. Pensando também em consonância com o que Clot (2006) apresenta como estilo, é possível dialogar com Guattari (2005), para o entendimento do conceito de singularidade e estilo neste trabalho.

A subjetividade está em circulação nos conjuntos sociais de diferentes tamanhos: ela é essencialmente social, e assumida e vivida por indivíduos em suas existências particulares. O modo pelo qual os indivíduos vivem essa subjetividade oscila entre dois extremos: uma relação de alienação e opressão, na qual o indivíduo se submete à subjetividade tal como a recebe, ou uma relação de expressão e criação, na qual o indivíduo se reapropria dos componentes da subjetividade, produzindo um processo que eu chamaria de singularização. (GUATTARI e ROLNIK, 2005, p.42)

Portanto, o estilo é criado a partir da relação criativa com a subjetividade e construído a partir deste processo de singularização.

Segundo Bakhtin, citado por Clot (2004) para usar os gêneros livremente é necessário um bom domínio deles. Por outro lado, é a partir daí também que os sujeitos podem, então, dele se desligar, não os negando, mas pela via de sua transformação, conservando então nos gêneros sua potência, ou seja, sua eficácia no mundo. Nesta direção Clot (2006, p. 63) assevera que:

Os gêneros são, portanto: exigências e meios de agir; recursos de que se pode dispor e obrigações a seguir para fazer valer nossas intenções na troca com os outros e no uso dos objetos. Neste sentido, eles não pertencem a ninguém em particular, mas eles são o instrumento de seleção das formas pelas quais se pode ver e conceituar a realidade, um sistema impessoal de métodos que asseguram ao sujeito o controle e a avaliação das finalidades de sua ação singular, mesmo se não conhece dele todos os recursos e todas as ramificações. É um instrumento que faz existirem as atividades fora de sua única realização aqui e agora, mas que as prepara, sustenta e orienta. Pode-se acrescentar que ele opera segundo uma lógica interna e segundo encaminhamentos cuja execução economiza àquele que o segue muitos esforços para “entrar” no real. (CLOT, 2006, p. 63).

2.1.4 Ofício

Clot (2013) aponta que os conceitos de ofício e trabalho são diferentes. A peculiaridade do ofício é que se trata de um olhar para além de uma boa prática. É a realização da atividade em meio a uma construção partilhada deste fazer. É

¹⁴ Relembrando conforme apresentado na introdução deste trabalho que intuição é entendida a partir de Husserl (1930) como o conjunto de experiências inconscientes que vem a tona durante o processo existencial na tomada de escolhas e nas nossas relações que se dão no mundo.

possível considerá-lo como elo no trabalho. Não se trata simplesmente de uma prática nem de uma profissão, mas sim de:

[...] uma discordância criativa – ou destrutiva – entre as quatro instâncias em conflito de uma arquitetura fundamentalmente social que pode adquirir uma função psíquica interna. Uma ligação-desligamento a sustentar e sempre refazer entre os espaços-tempos irredutivelmente pessoal, interpessoal, transpessoal e impessoal. Pessoal e interpessoal, o ofício é, em cada situação, singular, inicialmente como atividade real, sempre exposta ao inesperado. Sem destinatário, a atividade perde seu sentido. Por isso, o ofício na atividade é ao mesmo tempo muito pessoal e sempre interpessoal, ação situada, dirigida e, em certo sentido, não reiterável (BÉGUIN; CLOT, 2004 apud CLOT, 2013, p. 6).

A dimensão transpessoal do ofício, segundo o autor, se caracteriza pelo atravessamento de uma história coletiva que foi se constituindo através dos acontecimentos e dos sujeitos envolvidos com o passar do tempo que eram convocados a responderem pelos eventos e desafios que emergiam na realização da atividade. Trata-se dos modos de construção do gênero profissional. É essa construção coletiva de reorganização das tarefas que afirma ou não a existência do gênero do modo como ele se configura. Se este coletivo é reconhecido e fortalecido “[...] desenvolve-se o sentimento de viver uma mesma história, que dá a cada um a ressonância (o respondente) indispensável para trabalhar, dando até mesmo a cada um seu “continente” profissional”. (CLOT, 2013, p. 6). O mesmo autor assinala que o ofício também tem a característica da impessoalidade quando se trata da tarefa ou da função definida. Ele explica que mesmo descontextualizado, é o trabalhador que sustenta o ofício para além do prescrito, ou seja, o ofício passa pelo prescrito, mas se sustenta no para além das possibilidades criativas do trabalhador.

2.2 Atividade, Linguagem e Desenvolvimento

Vigotski (2007) em seus estudos, buscava uma abordagem abrangente¹⁵ que possibilitasse a descrição e a explicação das funções psicológicas superiores. Ele asseverava que:

[...] incluir a identificação dos mecanismos cerebrais subjacentes a uma determinada função; a explicação detalhada de sua história ao longo do desenvolvimento com o objetivo de estabelecer as relações entre as formas simples e complexas daquilo que aparentava ser o mesmo comportamento,

¹⁵ Ao participar da disciplina clínica da atividade: o trabalho como atividade dialógica cursada no programa de pós-graduação da Psicologia/UFF. foi possível estudar entre outros assuntos, o conceito de desenvolvimento em Vigotski perpassando nos aspectos metodológicos de pesquisa em Psicologia. Atentou-se a ênfase dada na questão das origens sociais da linguagem e do pensamento e na perspectiva histórica do desenvolvimento

e, de forma importante, deveria incluir a especificação do contexto social em que se deu o desenvolvimento do comportamento. (VIGOTSKI, 2007, p.10).

Neste sentido, Vigotski propõe que o entendimento do estudo da Psicologia acerca do desenvolvimento seja sob a ótica da teoria marxista da história da sociedade. No materialismo histórico-dialético os fenômenos são estudados como processos em movimento e mudança, tanto qualitativa quanto quantitativamente. Ou seja, o desenvolvimento psicológico dos seres humanos faz parte do desenvolvimento histórico social. Para conectar o conceito de desenvolvimento ao método proposto, Vigotski aponta três princípios básicos para a análise das funções psicológicas:

- a) Análise do processo;
- b) Perceber que as relações são dinâmicas, reais e que a análise é explicativa e não descritiva;
- c) Que é na análise do desenvolvimento que se reconstrói todos os pontos e que faz retornar à origem o desenvolvimento de uma determinada estrutura.

O resultado esperado é perceber o novo que aparece no processo de desenvolvimento e não os fenômenos que se repetem. É neste sentido que se baseia o conceito do método em Vigotski. Assim, a busca daquilo que escapa; daquilo que faz a diferença no processo de desenvolvimento faz com que a abordagem dada por Vigotski se encontre com os escritos de Bakhtin. Para esse autor, na linguagem é possível se ver aquilo que é singular e também as várias relações com as quais esse processo foi construído.

Ao discutir os processos psicológicos automatizados Clot diz que o gênero vivo tem um movimento, mas se não receber manutenção pode se tornar um “gênero necrosado”. Neste sentido, os automatismos, em alguma medida, são favoráveis. Mas, se houver quaisquer tipos de cristalização de movimentos, possibilitará dificuldades ao processo de criação. Ou seja, quando não se consegue explicar que movimentos ocorrem para se escapar do mecanizado para o novo, é preciso o outro, a relação com o outro para mediar, para dar sentido a este movimento.

A Psicologia de Vigotski, lida por Clot, propõe estudar os processos de e em desenvolvimento por métodos indiretos, por mediações. Assim sendo, é possível

adotar vários métodos que possibilitam colher os diálogos que acessam as relações, as subjetividades. Prestes (2012) menciona em sua tese que

O mais importante para Vigotski, ao elaborar a concepção histórico-cultural, era desvendar a natureza social das funções psíquicas superiores especificamente humanas. Para ele a psiquê humana é a forma própria de refletir o mundo, entrelaçada com o mundo das relações da pessoa com o meio. Por isso, as peculiaridades do que é refletido pela psiquê podem ser explicadas pelas condições e visões de mundo do ser humano. Para ele, todo processo psíquico possui elementos herdados biologicamente e elementos que surgem na relação e sob a influência do meio. (PRESTES, 2012, p. 123).

Esta mediação se refere a uma importante comunicação entre o meio e a produção de subjetividade pautada numa construção histórica e existencial. Daí os diálogos são estabelecidos por várias vozes, por multiplicidades de compõem o meio e atravessam as percepções das mais variadas formas. Aproximando Vigotski de Merleau Ponty, salvaguardando as devidas diferenças teóricas, mas propondo um diálogo, Clot (2010) menciona que:

Aliás, é interessante observar a proximidade- pelo menos, neste ponto- entre Vygotski e Merleau-Ponty. Para este último: "A própria introspecção é um procedimento de conhecimento homogêneo à observação exterior. De fato, o que ela nos dá, ao comunicar-se, não é a própria experiência vivida, mas um relatório em que a linguagem desempenha o papel de um adestramento geral, adquirido de uma só vez, e que não difere dos adestramentos de circunstância utilizados pelo método objetivo" (1942, p. 198). Ou ainda, como que para marcar a diferença entre real e realizado: "A explicitação não nos dá a ideia mesma, ela não é senão uma versão dela, um derivado mais manejável" (1964, p. 197). (CLOT, 2010, p. 205).

Bakhtin, um dos interlocutores importantes da clínica da atividade, chama de "excedente de visão" o panorama que se dá pela fala do outro, pelas polifonias. Para este autor o ambiente se faz na relação com o outro. Se pensarmos a participação do pesquisador em sua pesquisa, mesmo a observação já é considerada uma intervenção, uma interferência. A intervenção já é produção de efeitos e provocação de transformação. O processo só se dá a conhecer na sua intensificação, acelerando-o. Assim se possibilita fazer que os trabalhadores cuidem do próprio trabalho propondo a produção de autonomia. Trata-se de fazer o trabalhador pensar o próprio trabalho já que, pela análise clássica da organização do trabalho, o trabalhador está ali para fazer enquanto outro grupo "especializado" pensa o trabalho a ser realizado.

Com o método dialógico, a motricidade do diálogo aparece, segundo Vigotski, quando uma análise é bem sucedida, é considerada rica, neste caso, porque ultrapassa as barreiras do meramente descritivo. Para Bakhtin aparece quando há

produção de sentido, entendida como ampliação daquilo que já se tem como dado, produzindo perguntas que jamais seriam feitas a si próprios em relação a sua atividade, dando recursos a novos entendimentos. Essa motricidade vem ampliar os recursos para a ação. No mesmo plano se produz ação e modos de ser, pois na atividade se constrói a si e ao mundo. Neste sentido, na clínica da atividade se escolhe o mínimo possível e se discute ao máximo, desenvolvendo-o, pois “ao se transformar em linguagem, a atividade acaba por se reorganizar, modificando-se” (CLOT, 2007; 2010).

A linguagem é forjada e constituída tanto a partir das normas e valores do ambiente quanto da singularidade das situações de enunciação. Nesta linha de raciocínio, Osório da Silva (2011), baseando-se em Bakhtin considera que:

A análise da atividade se constitui em um diálogo que se estabelece entre o trabalhador e seu trabalho, entre vários trabalhadores, mas também entre o trabalhador e o pesquisador. E há ainda o diálogo que se estabelece entre o trabalhador e ele mesmo, um diálogo interior, em que o trabalhador busca a melhor maneira de levar consigo o seu interlocutor, fazendo-o compreender seus modos de fazer. Nesse diálogo interior, virtual, comparece o coletivo de ofício, que funciona como um diapasão que dá o tom daquilo que historicamente se estabeleceu como o modo genérico de funcionar do ofício em questão. O gênero da atividade profissional é um dos interlocutores da atividade dirigida, em que cada enunciado já é sempre uma reação a um enunciado anterior. (OSÓRIO DA SILVA, 2011, p. 112).

Pensando a função da fala, o diálogo amplia o repertório de possibilidades, de compreender e de agir em meio as situações de trabalho, desenvolvendo a atividade, potencializando a motricidade do diálogo.

Um dos aspectos mais importantes na clínica da atividade, no que se refere ao seu objetivo teórico, é conhecer o que se tem de humano na atividade, no modo como se processa o desenvolvimento. Considerando o que foi tratado até aqui, e relacionando com esta tese, trata-se de estudar, para além do desenvolvimento, outras possibilidades, a fim de se produzir/desenvolver recursos para a ação, para se chegar ao objetivo da intervenção de ampliar o poder de agir.

Portanto, foi se pensando a questão do método vinculada ao conceito de subjetividade. Vigotski vai pensar a subjetividade como processualidade, que aponta que todos os fenômenos são processos em movimento e mudança,

[...] a compreensão da subjetividade só se dá pelo conhecimento das contradições de sua organização. Isto é, o processo de subjetivação acontece em um cenário de conflitos, réplicas, contradições, tensões, no mundo de significações concretas. (SNYDER *et al.*, 2016, p.297-298).

A partir do método em Bakhtin (2003), compreender o sujeito é compreender o enunciado do outro, compreendendo a plurideterminação, a práxis, os múltiplos fazeres, as diversas possibilidades do campo. A práxis entre saber das populações e o saber científico, dando protagonismo aos atores sociais. Assim são produzidas “zonas de sentido” (FREIRE, 1996) na dialética entre subjetividade e objetividade.

Bakhtin (2003) pensa a análise dessa pluralidade de vozes em meio a singularidades num enquadramento dialógico, definindo o coletivo como polifonias, Tedesco e Pinheiro (2013, no prelo) propõem que se pense o dialogismo “como resultado das relações transversais entre dizeres, sem reduzi-lo aos elos sociais e suas exigências de ordem homogeneizante”.

A proposta de se trabalhar com os dispositivos da clínica da atividade vislumbra a possibilidade de ampliar o poder de agir, a autonomia de trabalhadoras ao se pensar atividade e existência. A partir dos diálogos produzidos, as polêmicas emergem possibilitando o surgimento de novos recursos para a ação, ou seja, na medida em que o diálogo acontece, coisas novas vão surgindo. Esta abordagem procura promover o encontro entre formação/patrimônio e experiência para a construção de outros/novos saberes e conceitos. Abre possibilidade para o debate de normas, da discussão política da atividade humana, da renormatização e da luta constante no trabalho. Quanto maior for o poder de ser afetado pelas diversas atividades da qual se é sujeito, maior a vitalidade dialógica. A contribuição da ergologia está no projeto de melhor conhecer e, sobretudo, melhor intervir sobre as situações do trabalho, para transformá-las. (SCHWARTZ e DURRIVE, (orgs.) 2007)

A partir destas considerações e sob a ótica da Clínica da Atividade, será apresentado no próximo capítulo um panorama das condições de trabalho em teleatendimento e uma avaliação deste cenário.

3 CONDIÇÕES DE TRABALHO DAS TELEATENDENTES E A PERSPECTIVA DA CLÍNICA DA ATIVIDADE

[...] lutar por uma sociedade democrática significa superar a defesa dos direitos formais à liberdade e à igualdade. É necessário fecundar a ideia de democracia como invenção permanente e reconhecer que a produção de novas práticas subjetivas é fundamental na construção de uma sociedade que deseja a peculiaridade das existências. (BARROS, 1997, p. 54).

Na gestão de 2013 a 2016 do Sindicato dos Psicólogos do estado do Rio de Janeiro - SindPsi-RJ participei do coletivo de mulheres trabalhadoras e do coletivo de formação da Central Única de Trabalhadores -CUT¹⁶, representando este Sindicato.

Esta experiência foi de grande importância para que esta pesquisa tenha sido feita partindo do foco no trabalho das teleatendentes de empresas de telecomunicações a partir de uma demanda de companheiras do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas Telefônicas do Rio de Janeiro - SINTTEL-Rio e por fim desembocando na militância sindical enquanto uma possibilidade de ampliação do poder de agir dialogando com conceitos da fenomenologia existencial. Nos encontros dos coletivos de mulheres e de formação, as falas dessas trabalhadoras vinham carregadas de denúncias de maus tratos e más condições de trabalho, além de relatos das dificuldades pessoais na vida dessas mulheres. Outra particularidade, nos discursos apresentados, era a existência de pesquisas sobre o trabalho de teleatendimento que ficavam no levantamento de dados sem a promoção de mudanças mais concretas nas precárias condições de trabalho. Segundo as teleatendentes, as pesquisas esbarravam na política de gestão das empresas envolvidas.

Para melhor entendimento dos aspectos acima mencionados, segue adiante um panorama sobre a realidade laboral e algumas análises produzidas durante este percurso.

¹⁶ Central Única dos Trabalhadores. Central sindical fundada em 1983, que tem como princípios defender a liberdade e a autonomia sindical com o compromisso e o entendimento de que os trabalhadores têm o direito de decidir livremente sobre suas formas de organização, filiação e sustentação financeira, com total independência frente ao Estado, governos, patronato, partidos e agrupamentos políticos, credos e instituições religiosas e a quaisquer organismos de caráter programático ou institucional. Fonte: www.cut.org.br

3.1 Análise sobre o mundo do trabalho e a interface com o ofício teleatendimento e movimento sindical

Atualmente o cenário no mundo do trabalho é desolador. Com a Reforma Trabalhista aprovada¹⁷ pelo governo ilegítimo¹⁸, os direitos jurídicos e econômicos dos/as trabalhadores/as são cassados. A lei que regulamentava os contratos de trabalho no Brasil foi rasgada, bem como a própria Constituição Brasileira. A precarização e a flexibilização das relações e das condições de trabalho é fortalecida de forma autoritária e a militância sindical é enfraquecida, há um desequilíbrio nas negociações em favor do patronato.

Nas três últimas décadas, o modo de produção capitalista se globalizou e com isso consolidou-se a hegemonia do capital e a influência da burguesia no aparelho estatal. O aumento do desemprego estrutural, a informalidade do contrato de trabalho e a perda do valor do trabalho foram algumas conseqüências desse retrocesso político e ideológico (CHESNAIS, 1996). São estratégias e objetivos antigos do capital, ora exacerbados, que encontraram solo propício na sociedade brasileira, acostumada a ter escravos, servos e ditaduras. (RIBEIRO, 2013, p. 24).

De acordo com Ribeiro (2013) essa nova formatação dos vínculos laborais, teve alguns objetivos importantes tais como blindar o assédio de clientes insatisfeitos com os serviços prestados pela empresa, reduzir custos operacionais com a tarefa de informar, tornando-a impessoal e menos qualificada, haja vista a média salarial dos teleatendentes bem abaixo dos salários das atividades que as deram origem; escapar da pressão dos sindicatos maiores mais experientes e com maior poder de confronto e de negociação. Porém, ao se pensar a questão da terceirização, não cabe ficar apenas nos aspectos econômicos, na redução dos postos formais de trabalho ou na precarização. Trata-se de ações que ecoam no campo político e social, pois a capacidade de organização dos trabalhadores é enfraquecida e o que resta é a possibilidade de se recorrer ao judiciário, que

17 LEI Nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm). Alteração que culminou em inúmeras perdas de direitos trabalhistas conquistados em mais de 50 anos de lutas.

¹⁸ O que é chamado de governo ilegítimo aqui nesta tese refere-se ao golpe que culminou no impeachment da então presidenta Dilma Rousseff, caracterizado por polêmicas e divergências de opiniões no Parlamento Brasileiro e na sociedade, e não por crime de responsabilidade pela prática das chamadas "pedaladas fiscais" e pela edição de decretos de abertura de crédito sem a autorização do Congresso, como alegado no pedido impetrado pelos golpistas. Com isto, assume o governo o vice-presidente Michel Temer, de forma ilegítima, a partir deste processo. É esse governo que sanciona a Reforma trabalhista caracterizada pela cassação dos direitos conquistados através de anos de lutas.

também foi enfraquecida diante da proposta do atual governo de extinção do Ministério do Trabalho. É visivelmente um processo de despolitização e de judicialização das relações, sem interferência eficaz nos problemas sociais e das condições de trabalho. O processo de terceirização cresceu consideravelmente em todos os setores e ramos das atividades econômicas e avançaram em atividades antes tidas como sociais e de responsabilidade direta do Estado. É a implantação da política do Estado mínimo. Está se falando aqui de um trabalho contemporâneo e arcaico. Contemporâneo no que se refere as tecnologias e a coletivização das doenças e arcaico por reintroduzir grilhões virtuais de trabalho servil, modelos de escravidão, que obriga o trabalhador a ficar no seu posto de trabalho com vínculos precários e crescente perda de direitos. É pura extração de mais-valia.

Ainda que virtuais, grilhões são evidências de obscurantismo. Atente-se para a situação real e cotidiana do trabalho em telemarketing: trabalhadores jovens, em sua maioria mulheres, dividem seu tempo de vida entre trabalho, estudo, família; muitos, empregados pela primeira vez, inexperientes em tudo, tem pouca oportunidade de conversar entre si sobre qualquer outra coisa enquanto trabalham. Às dezenas, e não raro às centenas, sentados em cubículos, amarrados como em mourões. Em parte, por isso, suas chances de politizar as relações sociais no trabalho e de organizar-se como classe são ínfimas. (RIBEIRO, 2013, p. 235).

Cabe refletir, a partir da regulação da terceirização, sobre as dificuldades que os sindicatos enfrentam para defender os terceirizados. No ofício do teleatendimento; tendo em vista a idade das operadoras, a maioria ser do sexo feminino e a grande rotatividade na ocupação; percebe-se um trabalho político com resultados muito lentos. Para Ribeiro é possível encontrar muitos trabalhadores que consideram o sindicato um inimigo. Para desconstruir essa imagem faz-se necessário um trabalho de base que passe por um projeto consistente e permanente de formação sindical. Recomeçar aos poucos, na empresa, perceber as aspirações, mostrar que o sindicato não está contra o trabalhador, muito pelo contrário. Criar estratégias coletivas de formas de denunciar demissões, precarizações e práticas similares. Afirmar modos de ser oposição e de defesa dos interesses dos trabalhadores. Agora, se o sindicato não estiver interessado em trazer o trabalhador para uma participação ativa, nada acontecerá, mesmo que pesquisadores produzam saberes diversos sobre saúde no trabalho e que sejam transmitidas, ainda que ideologicamente identificados com a classe trabalhadora. É preciso, como nos diz Oddone (ODDONE *et al.*, 2020), ocupar os espaços e afirmar o protagonismo dos trabalhadores.

Em evento na Fiocruz ocorrido em 2018¹⁹, a questão da saúde no trabalho, dos sindicatos e das questões trabalhistas na França foi apresentada e foi possível observar que os caminhos neste país não são muito diferentes do que vemos na realidade brasileira, com a mesma justificativa de “freio no crescimento e corte de despesas”. Fica claro que as lutas dos trabalhadores por melhores condições de trabalho e conquistas de direitos estão atravessadas pela forte questão das lutas de classe.

A questão da saúde e do trabalho, vinculada às questões sindicais, às defesas do sindicato e às suas prioridades, acaba produzindo um movimento de necessidade de reivindicar compensações por conta das nocividades presentes no ambiente de trabalho. Acabam negociando a saúde em troca de bônus e de melhoria na qualidade dos instrumentos de trabalho. Contentam-se em aceitar a afirmação: “se o serviço é de qualidade é porque a saúde do trabalhador está boa”, sem perceber que este tipo de aceitação traz consequências graves em relação a realidade social do mundo do trabalho. Dessa forma, o sofrimento também entra na negociação sob a forma de qualidade do trabalho ocasionando um equívoco deste conceito que é reduzi-lo ao ambiental e às pequenas bonificações e descanso.

Portanto o trabalho de formação destes corpos, aderidos à atividade do teleatendimento, parte de uma luta que já existe e que pode ser entendida a partir do conceito da experiência, pensado por Clot (2010), experiência esta que emerge para ser criticada, debatida e confrontada com outras experiências, construindo novos saberes. De acordo com o autor, a experiência se constitui de vários possíveis. Não se considera a experiência vivida a partir dela mesma, mas sim do que já foi vivido depois de conflitos, choques entre várias atividades rivais. Clot (2010, p. 201) baseia-se em Vigotski para fundamentar os estudos sobre “o desenvolvimento do vivido no âmago da ação”. Ele menciona que “*Vygotski observava que ‘a ação passada pelo crivo do pensamento se transforma em outra ação que é refletida’.*” (CLOT, 1994b, p. 226 apud CLOT, 2010, p. 201). Ou seja, aquela experiência, naquele momento, é o resultado de ações vencedoras sobre outras atividades que não foram realizadas.

¹⁹ Trata-se do evento “Saúde no Trabalho e Estratégias Sindicais: Experiências Francesa e Brasileira” dias 10 e 11/05/2018 com a presença do Prof. Cedric Lomba, Prof. Sabine Fortino e Tony Fraqueli (CGT/França) sob a coordenação da Prof. Simone Oliveira (Fiocruz).

O trabalho de teleatendimento se caracteriza da seguinte forma: o/a trabalhador/a é colocado/a numa posição de atendimento (PA). Esta posição é formada por um terminal de computador integrado ao sistema telefônico e tem por objetivo a realização do atendimento das chamadas em um *call center*²⁰. A prescrição desta atividade se baseia em um script que o teleatendente precisa reproduzir atendendo o objetivo do serviço fim, que pode ser uma venda ou outra prestação de serviço, durante o atendimento remoto ao cliente. A realização deste prescrito aparece sujeito a vários mecanismos de controle. Entre eles podem ser citados o de tempo, de conteúdo da informação prestada, da forma de falar e dos resultados obtidos que são monitorados e registrados das mais diversas formas, tais como escutas telefônicas feitas pelos supervisores em tempo real. É através deste monitoramento que as avaliações do desempenho dos/as atendentes são feitas. E dentro desta prescrição ainda se inserem características na jornada de trabalho em média de 6 horas, com uma pausa de 15 minutos para lanche e outra de 5 minutos para ir ao banheiro, por exemplo²¹. Diante do exposto é possível entender o teleatendimento como uma atividade com uma prescrição dura, principalmente no que se refere às questões da própria realização da atividade e também emocionais no que se refere à relação consigo mesmo e com o outro. Nas relações de prescrição e realização da atividade, parece evidenciar o distanciamento entre quem opera e quem pensa a atividade

Tal percepção convocou a se pensar o conceito de uso de si, entendendo o corpo como produtor de dialogismos, formação, relação e potência.

Schwartz (2007), dialogando com Daniellou, sinaliza que quem se interessa em pensar o trabalho deve se deixar atravessar pela dialética da trama e da urdidura. A trama seria o conjunto de procedimentos e meios técnicos, organizacionais, jurídicos, que constituem todo o patrimônio acumulado através das experiências sobre o qual se inscrevem as situações de trabalho. A urdidura seriam os investimentos nas ditas situações de trabalho, realizados por indivíduos

²⁰ Rezende (2007, p.26) apresenta duas definições para o termo Call Center, escolhida entre outras. Uma diz respeito ao Call Center como “estruturas apoiadas na combinação de telecomunicações e informática, que proporcionam a integração entre infraestrutura, tecnologias informacionais e recursos humanos (CORRÊA DA SILVA, 2004)” ou ainda de acordo com Sakamoto (2001 apud MINGUELLI, 2002) que “entende que o *call Center* é um lugar onde são feitas ou recebidas chamadas, em grandes quantidades, com o objetivo de apoiar processos de vendas, marketing, serviços ao cliente, suporte técnico ou outra atividade específica”.

²¹ Outros aspectos desta atividade serão apresentados no desenvolvimento desta escrita.

singulares, com suas histórias, experiências, corpos, desejos, expectativas, enfim, sua subjetividade. Schwartz cita Daniellou assim:

Em sua atividade, os homens e as mulheres, no trabalho, tecem. Do lado trama, os fios que os ligam a um processo técnico, às propriedades da matéria, das ferramentas ou dos clientes, a políticas econômicas – eventualmente elaboradas em outro continente –, a regras formais; ao controle de outras pessoas [...] Do lado urdidura, ei-los ligados a sua própria história, ao seu corpo que aprende e envelhece, a uma enorme quantidade de experiências de trabalho e de vida, a diversos grupos sociais que lhes proporcionaram saberes, valores, regras, com as quais eles compõem dia após dia; ligados também aos seus próximos, pois são fonte de energia e de preocupações; ligados a projetos, desejos, angústias, sonhos [...] (SCHWARTZ, 2007, p. 105).

Em outras palavras, pode-se dizer que a trama seria a composição do gênero. O que o humano converte em memória para realizar a atividade. Seria a parte visível da atividade e relativamente interpretável. A urdidura é a vivência do que se realiza enquanto técnica. A articulação entre trama e urdidura possibilita produzir diferentes modos de se realizar a atividade. Viabiliza a criação de alternativas para trabalhar. Compreender como essa articulação funciona é compreender como a história se constrói, pois aí se encontra a inventividade humana, a criação de outros modos relacionados aos valores que constituem e mobilizam os sujeitos para gerir este processo.

Nesse plano de possibilidades, enquanto eu atuava como sindicalista, vinha sendo atravessada pelos encontros do coletivo de Formação da CUT, nos quais os militantes de vários ramos da produção e categorias profissionais se reuniam e, para além da formação política, buscavam apoio dos companheiros das diferentes áreas de atuação. Foi nesses encontros, quando representava o Sindicato dos Psicólogos, que algumas trabalhadoras representantes do SINTTEL, que também participavam do coletivo de mulheres da CUT, que ocorreram as conversas sobre as realidades das teleatendentes que deram origem a ideia da escrita desta tese. Em meio a essas conversas emergia uma sensação de angústia das mulheres no que se referia aos mecanismos de controle, de dominação, produzidos pelo monitoramento da atividade, o que me reportou a seguinte reflexão:

O processo vivido apontava para uma força de uma forma de dominação que nos inclui num sistema normalizador, fixando-nos, fabricando-nos, constituindo-nos. A disciplina é a prática mais eficiente numa rede normalizadora. A dominação capitalista não se manteria baseada exclusivamente na repressão. É fundamental a ação de seu lado produtivo e transformador. A sujeição, ao se efetivar de modo sutil – pelo adestramento, pela produção positiva de nossos comportamentos –, define modos de ser próprios do modelo capitalista. (BARROS, 1997, p. 46).

Esta citação de Barros ilustra fortemente o cenário onde se exerce a atividade de teleatendimento. Em contato com teleatendentes na secretaria da mulher trabalhadora e na secretaria de formação (ambas da CUT) e buscando pesquisas sobre esta ocupação, foi possível perceber as inúmeras dificuldades encontradas pelas mulheres neste ramo de atuação: precarização do trabalho, exploração, assédio moral e sexual, tripla jornada, preconceitos, adoecimento, absenteísmo, impedimentos na atuação política, na formação e na sindicalização.

No relato das trabalhadoras que participavam do coletivo de mulheres à época apareciam situações como, por exemplo, supervisores dificultando a saída no horário devido, atrasando o buscar de um filho na escola ou a chegada pontual para a faculdade sem uma combinação prévia. Ouvia ainda relatos de situações de insinuação de ameaça de demissão utilizando-se dos mecanismos de controle (intervalos ou idas ao banheiro) ou da própria militância das trabalhadoras no meio sindical, caso a trabalhadora não cedesse aos galanteios de seus superiores, entre outros.

A manifestação de sintomas vinculados às dificuldades acima citadas caía na suspeição dos empregadores de que os trabalhadores arrumavam desculpas porque não queriam trabalhar. Havia relatos de sintomas de ansiedade, estresse, choro fácil, intestino irregular minutos antes de a trabalhadora precisar sair de casa para o trabalho gerando atrasos ou mesmo impedimentos de se chegar ao trabalho. Ribeiro (2013) trata a situação descrita anteriormente como estigmas que continuam a perseguir ao adoecidos a partir das relações do e no trabalho e, por extensão à classe trabalhadora.

Antes de o absenteísmo ser um ato de leviandade, é um fenômeno que tem a ver com as relações sociais do trabalho degradado que assumiu forma biológica, isto é, de problema coletivo de saúde que incide nas funções de cognição, inteligência, emoção, linguagem e voz. (RIBEIRO, 2013, p. 13).

Neste cenário, as mulheres que participavam do coletivo ressaltavam que a frequência e o número de afastamentos por doenças ocupacionais e transtornos de ansiedade eram muito altos. Por se tratar de uma ocupação majoritariamente feminina, as questões que envolvem o ser mulher pulsam estrondosamente. As mulheres se sentiam pressionadas e quase que automatizavam sua existência, como se escravizassem sua história atrelando-as aos compromissos e deveres convencionados pela sociedade. Tal como uma prescrição imposta, forjada em cada

existência, “precisam” cumprir: cuidados dos filhos, do(a) companheiro(a), afazeres domésticos, a atividade laboral.

A insatisfação produzida no encontro dos sentimentos mencionados tem sido estudada por conta do perfil de morbidade de grupos específicos de trabalhadores. Ribeiro (2013) destaca o incômodo do teleatendente que ouve o que não gostaria de ouvir e tenta assimilar de diversas formas o que considera fracasso na realização da sua atividade. Ele aponta que a resistência destes trabalhadores à desobediência aos discursos, “scripts” e respostas padronizadas para convencer o cliente não é vã. Estes trabalhadores e consumidores são capturados, mesmo sem querer, nas contradições do mercado e podem até, a partir de certa estranheza, tentar reescrever o discurso, passá-lo e se acomodar. Só que a dor dessa violência sutil pode voltar para este/a teleatendente e fazê-lo/a adoecer. Estes teleatendentes podem até protestar individualmente ou coletivizar o seu grito, ou simplesmente deixar a ocupação que gera esta insatisfação, o que não é incomum, trata-se das diversas formas de se dizer sim ou não à domesticação, às fontes produtoras de insatisfação e à violência no trabalho.

Para Foucault (1984) a fábrica, a empresa, o hospital, o presídio e a escola, além dos fins para que foram criados tinham o papel social de disciplinar e docilizar os corpos. Deleuze (1992) adiante sinaliza que para além de disciplinar, o poder tem a função de controlar. Trata-se do entendimento que se tem de uma sociedade vista por Foucault como “Disciplinar”, para um modelo de sociedade identificada por Gilles Deleuze (1992) como de “controle” e de como esses modelos hoje, em plena transição, afetam as relações. Ou seja, o que se entende por sociedade disciplinar não deixa de existir, mas se verifica uma expansão para o campo social da produção.

As técnicas disciplinares originadas a partir do séc. XVIII destinavam-se a garantir que os indivíduos – por meio dos seus corpos – fossem submetidos a um conjunto de dispositivos de poder e de saber, baseados na vigilância permanente, na normalização dos seus comportamentos e na exposição a exames. Como forma de se produzir verdades sobre eles mesmos, essas práticas tinham como objetivo retirar o máximo das potencialidades e, portanto, as instituições como escolas, fábricas, hospitais – entre outros – cumpriam um papel fundamental na implementação desses mecanismos, com o objetivo de tornar os indivíduos dóceis.

Ainda segundo Foucault (1984), a disciplina é interiorizada. Esta é exercida fundamentalmente por três meios globais absolutos: o medo, o julgamento e a destruição. Com o colapso das antigas instituições imperialistas, os dispositivos disciplinares tornaram-se menos limitados. As instituições sociais modernas produzem indivíduos sociais muito mais móveis e flexíveis que antes. Essa transição para a sociedade de controle envolve uma subjetividade que não está fixada na individualidade. O indivíduo não pertence a nenhuma identidade e pertence a todas. Mesmo fora do seu local de trabalho, continua a ser intensamente governado pela lógica disciplinar. A forma cíclica e o recomeço contínuo das sociedades disciplinares modernas dão lugar à modulação das sociedades de controle contemporâneas nas quais nunca se termina nada, mas exige-se desse indivíduo uma formação permanente.

Enquanto a sociedade disciplinar se constitui de poderes transversais que se dissimulam através das instituições modernas e de estratégias de disciplina e confinamento, a sociedade de controle é caracterizada pela invisibilidade e superficialidade que se expande principalmente pelos meios de comunicação de massa.

Se nas sociedades disciplinares o modelo Panóptico é dominante (Bentham apud Assunção, 2006), implica o observador estar de corpo presente e em tempo real a observar-nos e a vigiar-nos, reproduzido principalmente no trabalho da/o teleatendente. Nas sociedades de controle esta vigilância torna-se rarefeita e virtual e também é utilizada na atividade teleatendimento. Esses modelos se transversalizam não só na sociedade, como nas relações da atividade aqui discutida. Adiante será visto como essa dinâmica se dá. Ou seja, na sociedade de controle, o aspecto disciplinar não desaparece, apenas muda o modo das instituições se relacionarem com os indivíduos. Os dispositivos de poder que ficam circunscritos aos espaços fechados dessas instituições passam a adquirir total fluidez, o que lhes permite agir em todas as esferas sociais.

Com o passar do tempo e os avanços tecnológicos, a noção de confinamento, amplamente utilizada a partir do séc. XVIII, norteadora do funcionamento do modelo disciplinar deixou de ser a estratégia principal do exercício do poder. O controle ao contrário, ultrapassa a fronteira entre o público e o privado. Aqui reside um dos aspectos fundamentais na construção da passagem da sociedade disciplinar para a de controle: há um processo de instauração da lógica do confinamento, em toda a

sociedade, sem que seja necessária a existência de muros que separem o lado de dentro das instituições do seu exterior. Há uma vigilância contínua, concretizada pela propagação das câmeras espalhadas por toda a parte: no comércio, bancos, escolas, setores de trabalho e até mesmo nas ruas. Isto traz a dimensão da sociedade autovigiada, idealizada por Bentham, cujo Panóptico expressa a sua concepção arquitetônica. Uma vigilância intensificada pela disseminação de dispositivos tecnológicos de vigilância presentes até mesmo ao “ar livre”. Todos podem e querem espiar todos. Trata-se da reinvenção do Panóptico benthaniano que passa a atuar com o objetivo de transformar, de maneira extensiva e intensiva, os modos de viver, pensar e agir dos indivíduos.

Se a principal premissa da sociedade disciplinar era fazer com que o indivíduo modelasse o seu comportamento. A partir da possibilidade de estar a ser vigiado por alguém, na atividade em questão, pelo supervisor de equipe, essa perspectiva mudou. O que se presencia na sociedade de controle é que houve uma espécie de incorporação da disciplina. A tal ponto, que os indivíduos podem estar sob os efeitos dos dispositivos disciplinares, independente, da presença de algum tipo de autoridade investida de poderes capazes de impor os procedimentos de poder e de saber, pois a/o teleatendente nunca sabe o momento em que está sendo observado e avaliado pelo supervisor.

Neste sentido, a sociedade de controle redimensiona e amplifica os pilares constituintes da sociedade disciplinar. Segundo Deleuze (1992), a passagem de uma sociedade disciplinar a uma sociedade de controle, tem como estratégia fundamental esvaziar a imagem da sua virtualidade, para que esta se torne pura informação, parte dos dispositivos de vigilância e monitoramento.

Após a elucidação do modo de funcionamento das relações sociais reproduzidas no trabalho e vinculando com a questão do adoecimento no trabalho torna-se necessário apreender o sentido mais profundo da organização e dos valores que constituem esta sociedade capitalista e das instituições onde o trabalho e o adoecimento acontecem. Parte-se do princípio de que todo ofício está relacionado com os valores instituídos no tempo e no espaço das relações sociais. São elas que determinam a organização do trabalho e seus efeitos. Ribeiro (2013) aponta que nas sociedades de classe o trabalho é visto como sinônimo de necessidade de sobrevivência e de sofrimentos que nunca foram poucos nem pequenos. A confusão que se faz é naturalizar o pensamento de que para se ter

satisfação no trabalho é preciso ter um emprego, receber um salário principalmente em tempos de subemprego e desemprego. Porém, pensando a realidade ético-político-social, trabalho assalariado, formal ou informal está vinculado a trabalhar em obediência aos interesses de quem compra esta força de trabalho. Nenhum assalariado, a princípio, faz aquilo que quer ou do jeito que se quer, nem onde quer, mas do modo como é determinado por quem o paga. É dessa forma que se afirmam as relações sociais e no trabalho, genéricas e normalizadas pelo Estado e que vai capturando as subjetividades, determinando onde os trabalhadores vão morar, o que pode comer, quantos filhos podem ter e criar e quando e como adoecerá e morrerá. Porém, historicamente conhecida, a classe subordinada não é passiva. Embora não tenha a propriedade dos meios de produção, é a classe que trabalha, faz, negocia e, às vezes, se rebela. Dessa forma, em meio a um processo histórico e social de ganhos e perdas, tem mudado as relações sociais dentro e fora do trabalho e suas condições de vida e saúde.

Neste sentido ressalta-se o quanto o trabalho prescrito sufoca o trabalho real, dificultando a criação, a ampliação do poder de agir desses sujeitos, potencializando fatores para o adoecimento e o paradoxo animação x controle que são levados a produzir subjetividades autômatas, simulacros.

Cabe apontar que Ribeiro (2013) menciona a questão da imprecisão do evento adoecimento, problema ou transtorno de saúde, ou seja, quando o trabalhador apenas se queixa de algum sintoma que surge, não o percebendo ainda como adoecimento derivado do trabalho e não consegue identificar quando e como esses sintomas começam a incomodar. Para este autor, trata-se de um estado onde, a princípio, se apresentam mais queixas do que sinais exteriores. O fato é que, no mundo do trabalho, para fins comprobatórios; como por exemplo, no CID ou para fins classificatórios na OMS; há pouca relação causal entre trabalho e doença.

Em um dado momento, o adoecimento afeta maciçamente categorias de trabalhadores, caracterizando um adoecimento coletivo, assemelhando-se a uma “epidemia”, mas sem um dado comprobatório de contágio que explique o fenômeno da coletivização. Trata-se enfim de um fenômeno social importante porque o sofrimento coletivo afeta diretamente a produtividade e está profundamente vinculado à realidade atual onde vivemos tempos de abundante oferta de força de trabalho e exclusão social.

Faz-se necessário observar que saúde destes trabalhadores não é o que predomina como foco de atenção das políticas públicas e gerenciais, mas sim a capacidade destes se manterem produtivos para o trabalho.

O desmascaramento da doutrina positivista do infortúnio do trabalho, ou seja, de sua causalidade ou acidentalidade, revela a ideologia de classe que compra trabalho e tem interesse de naturalização do risco da produção e põs a nu a responsabilidade do risco do empregador. Contudo, a subjetividade que transparece nestes transtornos tem fortalecido as teses muito correntes de suscetibilidade, predisposição e genética, como se o homem devesse ser considerado um animal feito para o trabalho subalterno. (RIBEIRO, 2013, p. 60).

Assim, a tendência na atualidade é não explicitar as relações sociais do e no trabalho, vinculadas com a perda na saúde.

Herval Pina Ribeiro, no capítulo²² em que conversa com Leny Sato e Carlos Botazzo, chama a atenção principalmente para transtornos coletivos como “os psíquicos, as LER e muitos outros adoecimentos e doenças do trabalho atípicas.” (2013, p. 435) Atípicas porque, apesar dos efeitos produzidos por estes fenômenos, não há como materializar os “fatores causais” dos adoecimentos e doenças que emergem das e nas relações no trabalho contemporâneo, devido a sua imaterialidade inicial. Assim,

Na atualidade, as relações sociais do trabalho com a perda da saúde deixaram de ser tão explícitas porque o trabalho contemporâneo tende a “queimar de dentro para fora o corpo em trabalho sem haja combustão visível. Isto é, compromete antes a função psíquica, a afetividade e a subjetividade até chegar, quando chega, aos órgãos e funções visualizáveis. (RIBEIRO, 2013, p.62)

Diante do cenário exposto, esta tese pretende olhar o trabalho como um espaço em que é possível pretender proteger a saúde como ela existe e perceber onde ela começa a ser roubada.

[...] roubada nas relações assimétricas e contratuais de trabalho; roubada, ainda que com anuência expressa ou não do trabalhador subordinado. Constitucionalmente nenhum empregador tem direito de roubar do seu empregado a saúde e sua capacidade de trabalho, mas é o que acontece há séculos. (RIBEIRO, 2013, p. 437).

A realização dos exames demissionais, prescritos por lei, acabam forjando o resultado do quadro clínico e a realidade ocupacional da/do trabalhadora/or ao final do período que exerceu a ocupação, impedindo-as/os de lutarem efetivamente por seus direitos. Uma ressalva importante do Professor Carlos Botazzo em sua

²² (RIBEIRO, 2013, p. 431-476)

participação na pesquisa de Ribeiro (2013) diz respeito à dificuldade em se pensar a relação entre trabalho e subjetividade, de carga de doença que não é restrita ao trabalho em si, mas envolve as relações sociais do trabalho de antigamente e de hoje. Ele assevera que tais relações estão vinculadas às novas exigências laborais relacionadas à precarização dos vínculos contratuais e ao avanço tecnológico, mas é sabido que a historicidade deste processo foi e são negadas por ideologias e preconceitos.

A ideia de que o trabalhador “não tem subjetividade” é generalizada. Como se o senso comum visse esse trabalhador como alguém que meramente reproduz a atividade. Cabe ressaltar que esse modo predominantemente passivo de existir ou funcionar é característico da produção de subjetividade contemporânea.

No caso do teleatendimento é como se fosse necessário afirmar “[...] que o trabalhador não pensa, não sente e não sofre por ser força de trabalho materializada do sistema produtivo, ainda que matéria viva e humana.” (RIBEIRO, 2013, p. 441).

3.2 Atividade e Subjetividade no teleatendimento

A prescrição da atividade aqui estudada, em acordo com Clot (2006) numa breve análise sobre o Taylorismo, acaba se tornando, no formato neoliberal na atualidade, a prescrição da subjetividade. Na sociedade contemporânea questões ligadas a identidade fazem o trabalhador refém do que Guattari e Rolnik (2005) chamam de “individualização da subjetividade”. Trata-se de uma captura por uma rede que o faz girar em torno de si mesmo que o impede de produzir processos de singularização. Godoy aponta que: “Presos por essa ‘camisa de força’ que forja comportamentos serializados e dados como adequados e naturais, vamos engrossando o caldo que alimenta o sistema dominante” (GODOY, 2007, p. 65).

Guattari e Rolnik (2005) chamam de processos de singularização quando os indivíduos se associam, compondo dimensões de diversas espécies, sem estar relacionados a processos de individualização ou a uma identidade individual. Um processo de singularização caracteriza-se por ser automodelador, possibilitando a construção de seus próprios referenciais, teóricos ou práticos, ao entrar em contato com as diferentes situações. Trata-se da subjetividade circulando nas diversas esferas sociais: sendo “[...] essencialmente social, e assumida e vivida por indivíduos em suas existências particulares” (GUATTARI; ROLNIK, 2005, p. 42).

Esse processo não deve, contudo, permanecer dependente de poderes dos mais diversos níveis, como econômicos, técnicos, de campos de saberes ou outros. Ao se pensar a produção de subjetividade como uma linha de montagem, na qual a subjetividade se coloca como mais um produto, a possibilidade de configurar-se de forma não serial ou massificada, partindo de referenciais próprios e autônomos, apresenta-se como possibilidade de singularização. O modo como os indivíduos vivem essa subjetividade oscila entre dois extremos: uma relação de alienação e opressão, na qual o indivíduo se submete à subjetividade tal como a recebe, ou uma relação de expressão e criação, na qual o indivíduo se reapropria de sua existência.

A prescrição da subjetividade em meio a organização do trabalho com características tayloristas que ainda se mantêm na realidade neoliberal, produz movimentos de desqualificação de desejos e diferenças, e como serpentes, vão envolvendo o trabalhador neste grande deserto chamado globalização em meio ao mundo do trabalho. Essa captura é exercida em corpos considerados “livres”. Deleuze (1992) se refere, neste sentido, à construção de uma sociedade de controle. O exercício do poder é então caracterizado pela sua indefinição, apresentando uma tendência dinâmica, inacabada e modular, produzindo uma volatilidade das relações.

Compondo com Clot (2006a), este avalia que:

O taylorismo certamente não desapareceu neste fim de século, mas a organização industrial teve de procurar contornar a vitalidade das oposições que ele suscitou. Haverá então a transformação do gesto, tornado maquinal pelo taylorismo, em operação da máquina. Mas o gesto, separado do homem, transporta consigo, para o automatismo, sua complexidade negada. Para digeri-la, o sistema das máquinas se cumula então de indeterminação. É certo que esta última é primordialmente imputável ao próprio modo de existência dos objetos técnicos. Esses objetos só podem funcionar graças a uma margem inicial de ‘indeterminação’. Não há objeto técnico sem **scripts** que deixam flexibilidade à incerteza corriqueira do funcionamento e chegam a implicar momentos de transgressão do cenário previsto (CLOT, 2006a, p.15, grifo do autor).

Não obstante, ao nos depararmos com a realidade laboral das atendentes no teleatendimento, a descrição dada das tarefas a serem realizadas, descritas por Rezende (2007) em sua dissertação, não fogem às observações de Clot. Rezende descreve que o *Call Center* da empresa no qual ele realizou a pesquisa é organizado em postos de trabalho que são chamados de PA (Posição de Atendimento), de onde as/os teleatendentes realizam sua atividade. O serviço de atendimento pode se caracterizar como ativo ou passivo e tem como objetivos

oferecer produtos, tirar dúvidas, atender reclamações, orientar os consumidores quanto ao uso e funcionamento dos produtos. Para realizar essas tarefas, a/o teleatendente precisa acionar uma capacidade de escuta e fala que permita compensar as diferenças culturais principalmente da linguagem, no caso de clientes de regiões distintas, bem como mobilizar a capacidade de reverter possíveis manifestações agressivas oriundas de possíveis insatisfações. As/Os teleatendentes devem cumprir uma série de metas elencadas numa planilha de avaliação de desempenho que envolvem tempo de atendimento, empatia, rapidez na identificação da demanda do cliente, uso adequado do script e da linguagem, atenção, interesse, paciência. Tudo isso é monitorado e a/o teleatendente precisa atingir uma determinada meta num score de 90 pontos numa escala de 0 a 100 pontos.

As operadoras estão submetidas a uma série de mecanismos de controle: de tempo do conteúdo da informação prestada, da forma de falar e dos resultados obtidos. Esses mecanismos de controle sobre a atividade assumem diversas formas: registro de cada atendimento, pelas próprias operadoras, no sistema específico (através de um software); escutas telefônicas dos atendimentos em tempo real pelos trabalhadores da “monitoria”, presentes fisicamente em uma sala especial; controle da hierarquia que consolida em registros individuais os horários de chegada, saída, duração real das poucas pausas permitidas e absenteísmo. (REZENDE, 2007, p. 53-54).

A trabalhadora demonstra ao pesquisador que as operadoras não reconhecem a complexidade do esforço investido na aquisição/desenvolvimento das competências para o desempenho das tarefas. No relato da trabalhadora em questão vem expresso que tal aprendizagem “é simples e adquirida com o tempo” (REZENDE, 2007, p. 68). Ela usa o termo “adaptação”. Oliveira (2007) aponta para a dificuldade de expressão desses trabalhadores sobre o próprio trabalho, sinalizando a dimensão fundamental da linguagem. A autora menciona que se faz importante: “[...] reconhecer essa dimensão e a complexidade das situações de trabalho, colocando a realidade em movimento [...] construindo e elaborando saberes e novos conhecimentos que não preexistiam.” (OLIVEIRA, 2007, p. 34).

Neste sentido, por mais taylorizadas e automatizadas que sejam as exigências das tarefas prescritas, a realização das tarefas tende a novas construções. Para dificultar esse cenário, durante o exercício da sua função as relações com o público tendem a ser, em sua maioria, sofridas e constrangedoras. O fato da empresa não atender adequadamente sua clientela implica em que essas trabalhadoras fiquem na linha de frente no embate entre sociedade e lógica neoliberal. Para Ribeiro (2013), há possibilidade de se inverter essa lógica destrutiva

percebendo simultaneamente os ganhos em conhecimento sobre as relações sociais do trabalho com a saúde, da politização dessas relações com as questões sociais e da consciência de classe e não apenas uma mera questão trabalhista. Porém, como as políticas públicas em saúde estão atualmente em vias de forte retrocesso, tudo depende da organização em prol das lutas pela democratização das relações de trabalho e da produção de reflexão sobre novas/outras formas de organização dos trabalhadores a partir inclusive do que se considera promoção de saúde nos espaços de trabalho. Lamentavelmente, o lucro do teleatendimento tem base na desvalorização monetária do trabalho do teleatendente. Quanto mais ele vende durante a realização de sua atividade, maior é o lucro ou a produção da empresa e a produtividade do operador. Com isso a empresa gratifica o teleatendente e paga melhor aos que controlam e gerenciam o trabalho dele. Porém, na medida em que os operadores vão nivelando a produtividade, a gratificação cai. Ou seja, trata-se de uma desvalorização e desqualificação, uma controvérsia à produtividade, diferente do proposto por Taylor, que não incluía em sua lógica tal ‘flexibilidade’.

Ao contrário do despotismo taylorista-fordista, a fluidez das relações de trabalho falsamente sugere autonomia de movimento, “Nós empresas, e vocês, trabalhadores, temos a opção de ficar ou de ir embora. Viva a liberdade de ir e vir e de trabalhar onde quiser, para as empresas e para os trabalhadores. Somos iguais”. (Ricardo Antunes em resposta ao debate em RIBEIRO, 2013, p. 273).

Em relação ao quanto é considerada pesada a rotina destes trabalhadores, encontro nas aulas sobre ergonomia²³ pontos relevantes levantados por Schwartz (2007) sobre o duplo efeito do taylorismo. Ele sinaliza que neste modo de organização do trabalho não se considerava existir fadiga mental, porém aponta o quanto deve se cansar o trabalhador que precisa fingir não pensar enquanto pensa.

Schwartz (2007), desenvolvendo o conceito de trabalho e uso de si, questiona a tal alienação que dicotomiza, e entende que o que acontece não seria pura e simplesmente uma execução do trabalho, mas um uso de si. Todo trabalho é um uso de si por si e pelos outros. Trata-se de uma dimensão social que constitui as relações construídas historicamente no trabalho e seus saberes. Ele menciona que toda análise da atividade precisa dar conta desta dialética, que se mostra como o jeito singular pelo qual *“homens e mulheres fazem o uso deles próprios em função deles próprios e daquilo que os outros lhe demandam”* (SCHWARTZ e DURRIVE, 2007, p.70). Mais ainda, sinaliza que quanto mais as pessoas têm um ofício, mais se

²³ Aulas ministradas pelo Prof. Helder Muniz no PPG Psicologia UFF.

vê aparecer um “eu” que se afirma e distingue seu modo de fazer com a de outro colega.

Neste sentido Schwartz avança impondo um tom existencial no seu pensamento. Aponta que não se deve confundir nem separar o contexto e a vida singular. Para ele “*trabalhar será sempre questão de confrontação da inteligência humana às incertezas do momento presente*” (SCHWARTZ e DURRIVE, 2007, p.69).

Segundo Ribeiro (2013) o teleatendente mal entra no trabalho e já começa a se dar conta do que a empresa vai tirar dele. Para além das horas de trabalho e tempo de vida, vai se apropriar da sua fala e da sua mente, do seu corpo e da sua alma. A empresa quer esse trabalhador como cúmplice. A prescrição da fala e a obrigatoriedade de se ater apenas a responder seu interlocutor (o cliente), massacram sua condição de sujeito. O dano atinge simultaneamente a voz, a psique e aquilo que chamam de consciência moral, que pode ser entendido aqui como valores.

Muitas vezes, quando se organiza o trabalho pensando que a fala é um instrumento dele, se desconsidera que esta fala tem como substrato um vínculo. Por mais que um operador de teleatendimento saiba que o cliente não quer ofendê-lo nem xingá-lo, mas fazer uma crítica a empresa, ele não é poupado, não fica imune ao xingamento. Produz-lhe mal estar, embora racionalmente ele saiba que a culpa não é sua, porém recebe o agravo. (RIBEIRO, 2013, p. 454).

O sofrimento mental do teleatendente parece aumentar o tanto mais ele permanece nesta profissão. Esta ressuscitou a racionalidade taylorista, como sugere a expressão “neo-taylorista”. Trata-se do resultado de uma divisão do trabalho cujo primado é o controle quase que absoluto. O “*script*” possui a intenção em aprisionar a fala, integrando-a ao processo produtivo objetivando estabelecer um tempo de execução da atividade que permita pagar valores monetários mais baixos possíveis.

Vai aqui uma breve reflexão sobre o tema do sofrimento e do estresse ocupacional com o intuito de reafirmar a importância do conceito de autonomia que será pensado.

No instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro uma pesquisa²⁴ foi realizada por Castro e seus alunos (LESTON; CASTRO *et al.*, 2014).

²⁴ Título da pesquisa: As transformações no mundo do trabalho e formas de sofrimento na atividade de tele-atendentes no Estado do Rio de Janeiro. As fontes dessa pesquisa são documentais, visto que foi verificada uma ampla gama de documentos (CATs, relatórios, prontuários, banco de dados de sindicatos e governos) ainda não explorados e analisados cientificamente As informações e análises

Ela aponta para o alto risco de adoecimento de teleatendentes. Essa pesquisa apresenta como proposta investigar as transformações do mundo do trabalho, pelas quais a sociedade vem sendo atravessada nas últimas décadas e as formas de sofrimento produzidas neste processo. Concentra-se no setor de telemarketing e *call centers*, considerando que a ocupação de teleatendente seja uma das que mais vem crescendo na atualidade (ANTUNES; BRAGA, 2009 apud LESTON; CASTRO *et al.*, 2014). Os objetivos, por um prisma, apresentam um perfil descritivo e exploratório quando busca descrever as formas de sofrimento característicos desta ocupação sob a égide do desenvolvimento tecnológico e das novas formas de organização do trabalho com olhar na questão das terceirizações/subcontratações. Por outro, busca compreender a complexidade do processo histórico para explicar, de certa forma, o fenômeno social em tela. Nas entrevistas realizadas foram encontrados relatos de problemas de saúde emocional e física, estes últimos principalmente relacionados à mandíbula e voz; de assédio moral; de sofrimento e desgaste nas relações estabelecidas com os clientes, principalmente no que se refere a falta de autonomia e ao impedimento de se rebater os insultos recebidos; e de sobrecarga de trabalho e excesso nas punições.

Reforçando os aspectos ligados a subjetividade na atividade foi observada também a criação de estratégias de gerenciamento que facilitam a vigilância tais como a uniformização e limitação da linguagem sob a forma de *scripts* a serem reproduzidos, caracterizando a falta de autonomia. Trata-se de um tipo inédito de expropriação da fala e da linguagem sofrida por estes trabalhadores que necessita ser visto como um problema de saúde coletivo e relevante, novo e ocultado (RIBEIRO, 2013, p. 23). Este autor sinaliza que o uso do *script* é vinculado ao treinamento dos teleatendentes para controlar a fala, tentando eliminar qualquer vestígio de emoção para manter a racionalidade do discurso de convencimento do cliente. Ele aponta que “[...] há relatos de que o tom impessoal, plano e frio da voz se incorpora à fala cotidiana do operador em outros espaços e momentos de sociabilidade” (RIBEIRO, 2013, p. 76). Lembrando um pouco a cena de Chaplin no

documentais estão sendo cruzadas a partir de uma análise de cunho sociológico e organizacional conforme realizada por Castro (2012) em sua pesquisa sobre a síndrome de burnout. Ao final dessa investigação pretende-se compreender melhor a organização do trabalho dos tele-atendentes das empresas situadas no Estado do Rio de Janeiro e as formas de sofrimento que vem sendo produzidas. Situação: Em andamento; Natureza: Pesquisa. Alunos envolvidos: Graduação: (2). Prof. Fernando Gastal de Castro. UFRJ

filme *Tempos Modernos*, quando o trabalhador continuava involuntariamente a repetir os movimentos do trabalho mesmo fora dele. Ribeiro traz uma reflexão acerca da captura da voz, da linguagem e da subjetividade em face do exercício da atividade teleatendimento.

O abuso da voz existe como resultado da venda de força de trabalho, quase imposta, a preço invariavelmente vil, consignada (...) em horas de trabalho em baias, uma ao lado da outra, sem que se falem ou se vejam, em espaços com capacidade para até 500 baias, obrigados ao quase despojamento de autonomia mental e biológica, virtualmente presos ao posto de trabalho e aguilhoados por estímulos de não sociabilidade que os colocam como típicos servos do trabalho contemporâneo. (RIBEIRO, 2013, p. 45).

O autor considera que antes da terceirização, da passagem da atividade de telefonistas para o teleatendimento no formato atual, o teleatendente tinha razoável autonomia. Ele podia alterar o que hoje se chama *script* e tinha sob o seu comando a entrada e a sequência das ligações. Estas passaram a ser automáticas e gravadas e os *scripts* se tornaram cada vez mais rígidos. O controle da linguagem vem de encontro a esta neotaylorização do trabalho.

Porém a interdição da fala e da linguagem é bem mais antiga. Vem desde a Revolução Industrial, seguiu seus ciclos de desenvolvimento, atravessou crises e apresentou momentos de relaxamento e exacerbação no trabalho e, obviamente, na construção social. O autor aponta que uma das mais prolongadas interdições da fala e da linguagem dos trabalhadores ocorreu no início do século XX em meio a consolidação da Teoria da Administração Científica de Taylor. A justificativa era que a conversa entre os trabalhadores fabris desviava a concentração destes ao cumprirem suas tarefas. Tal interdição se manteve aproximadamente por meio século. Com a introdução de novas tecnologias, o modelo taylorista entra em crise e obriga os trabalhadores a se alfabetizarem e se qualificarem, levando-os a discutirem as atividades a partir desta nova realidade. Neste momento há uma valorização da linguagem, com a automação, a linguagem dos computadores foi ganhando força, pois com ela podia-se controlar a produção e o trabalho a distância.

O protótipo do retorno neotaylorista é a empresa de telemarketing. Nesta atividade, a voz do trabalhador é convertida em instrumento de produção. O interdito não se detém na voz: apossa-se da fala, que passou ao domínio do empregador. (RIBEIRO, 2013, p. 150-151).

O que esse modelo pretende é colocar na boca do teleatendente, com êxito relativo, é o discurso literal da empresa. Já foi dito que o rigor do controle do trabalho do teleatendente não se limita apenas ao que ele deve dizer, mas também

ao tempo, ao modo e ao tom de voz. Trata-se de uma interdição da emoção. Controla-se a permanência neste posto de trabalho e a produção de movimentos estereotipados do corpo. A atividade teleatendente é planejada para ser econômica, repetida e de fria racionalidade. Neste sentido, a tentativa em curso no teleatendimento sugere o crescente controle da linguagem em outras atividades no qual a comunicação desempenha importante papel na sociedade. Daí o motivo pela qual ela necessita ser analisada, decomposta, racionalizada para assim adquirir a feição e o estatuto de mercadoria. A empresa determina que o teleatendente opere segundo um padrão de conduta expresso na linguagem, é dessa forma que se estabelece a concorrência com os colegas, como se “veste a camisa” da empresa. Domestica-se o teleatendente e o convence a domesticar o cliente.

Leny Sato, nos debates promovidos na pesquisa (Ribeiro, 2013), cita Michele Lacoste que afirma que é possível estudar a relação entre linguagem e trabalho a partir de três eixos: O primeiro seria a linguagem sobre o trabalho, isto é, como os trabalhadores se referem ao seu próprio trabalho; o segundo seria a linguagem no trabalho, ou seja, como eles constroem um repertório, quase que um dialeto para si em meio a execução da sua atividade e o terceiro eixo corresponderia à linguagem como trabalho, ou seja, a fala como parte instrumental dos processos de trabalho.

Para além da questão da captura da linguagem, as equipes de trabalho são acompanhadas por supervisores que exercem o papel de “animadores”. Na realidade, a atividade real desses “animadores” pode ser comparada ao capataz. Assunção menciona que várias organizações sindicais internacionais nomeiam os call centers de “*sweatshops of the electronic age*”, o que pode ser traduzido como “senzalas da era eletrônica” ou senzalas contemporâneas. No artigo de Vilela e Assunção (2004), um relato emblemático deste cenário:

estão todos ficando loucos aqui. Os chefes (cabeças ‘pensantes’?), estes sem dúvida, já estão alucinando. Aqui mais parece um campo de concentração de robôs [...]. Que diferença há entre o navio negreiro de quase 500 anos atrás e o de hoje? (...) Não há açoites, nem marcas na pele, mas há açoites na alma, no cérebro e até mesmo no coração. (VILELA; ASSUNÇÃO, 2004, p. 1071).

Com a função de organizar estratégias “divertidas”, “prazerosas” e “acolhedoras”, conseguem até certo ponto maquiagem a opressão exercida sobre a equipe, com foco na produtividade e no alcance das metas. Seriam brincadeiras para aproximação, tentativas com dinâmicas motivacionais visando a produtividade. A fim de intensificar ainda mais o trabalho, os supervisores usam técnicas de

competição entre os operadores, que vão de prêmios aos que batem as metas à castigos aos menos produtivos Ribeiro (2013, p. 77) aponta que “[...] os relatos dessas práticas impressionam; tem laivos de jogos, brincadeira, deboche e humilhação”. Essa função reside no que Zarifian (2001), citado por Rezende (2007), chama de “gestão social da atividade” do/da tele atendente. Rezende também observa que os supervisores se aproximam dos/as tele atendentes inventando formas lúdicas a fim de possibilitar um mínimo de informalidade e animação. Essa postura gera desconforto por trazer em si o contraditório entre aproximação e controle. Aponta a partir dos estudos de Zarifian (2001) e dos resultados da sua pesquisa, que os supervisores exercem essencialmente a função de controle e aplicação das normas de produtividade da empresa. Trata-se de pessoas que já foram operadores e por terem certa experiência, podem orientar e resolver situações mais complexas. Seriam os capatazes da escuta. Portanto, como ressaltado por Ribeiro, o objetivo do treinamento consiste em domesticar a consciência e a conduta do jovem trabalhador a partir do controle da emoção e da expropriação da sua fala. Embora os supervisores anunciem as confraternizações promovidas pelas empresas como eventos preocupados com a sociabilidade entre os trabalhadores, elas fomentam a concorrência, a alienação e o ridículo, a ponto de induzir os trabalhadores a se vestirem com fantasias em determinados dias de trabalho tipo roqueiro, caipira, bruxo, etc.

Os postos de trabalho de teleatendimento apresentam uma arrumação que favorece a vigilância constante. Assunção (2006) cita a obra de Benthan (2000), que anteriormente fora analisada por Foucault (1987) chamada “O Panóptico”, já mencionada nesta tese, onde é descrito um modelo de presídio russo do ano de 1787, considerado ideal para que as pessoas que ali permaneciam sentissem-se permanentemente vigiadas, mesmo que em alguns momentos essa vigilância não acontecesse e de modo que não pudessem ver quem os vigiava. Assim ocorre nesta atividade. Os teleatendentes sabem que são vigiados constantemente, mesmo quando não sabem o momento exato da avaliação. O controle exercido produz nos trabalhadores ansiedade em não falhar. Tal controle é “qualificado” com a anuência de psicólogos, médicos, fisioterapeutas etc. Ou seja, o autoritarismo é uma característica comum deste controle. Assunção menciona que o caráter coercitivo do controle exercido exige maior responsabilidade e autonomia do trabalhador, mas

também produz uma sensação de não confiabilidade na realização da atividade. Assunção (2006) cita Foucault (1987):

Uma política de coerções que são um trabalho sobre o corpo, uma manipulação calculada de seus elementos, de seus gestos, de seus comportamentos. O corpo humano entra numa maquinaria de poder que o esquadrinha, desarticula e o recompõe, criando corpos dóceis, fortalecidos em termos de utilidade e capacidade de resolver problemas da tarefa e enfraquecidos em seu poder de decisão, subjugados a uma dominação. (FOUCAULT, 1987 apud ASSUNÇÃO, 2006, p.55).

A baia, ou seja, o local de realização da atividade do teleatendente seria a materialização de um projeto de cerco físico e psicológico. Sistematizar estruturas físicas desta ordem revela as relações sociais de dominação subjacentes, que afirmam o processo de domesticação das vontades, a imposição de metas e o controle praticamente absoluto do tempo de trabalho. O que menos importa aqui é a qualidade do desempenho e a valorização do esforço dos trabalhadores.

Neste sentido, o/a teleatendente se depara com a questão de não ser reconhecido/a na realização da sua atividade. Os pontos negativos são mais exaltados que os positivos. A quantidade de erros contabilizados pode culminar na demissão do/a teleatendente. O mecanismo de avaliação é a espada na cabeça do trabalhador e desfavorece a questão do reconhecimento. Rezende (2007, p. 83, grifo do autor) menciona Dejours, afirmando que “[...] o reconhecimento passa pela construção de julgamentos que dizem respeito ao **trabalho realizado**”.

Dejours (1997) aponta para a possibilidade de distinguir dois tipos de julgamento: o julgamento de utilidade realizado pelos superiores hierárquicos e as vezes pelos clientes e que se refere a eficiência, constatando ou não se as metas estabelecidas pela empresa foram atingidas; o julgamento de beleza realizado pelos membros do coletivo, pelos considerados iguais e que se refere ao respeito às normas, à contribuição singular, à criatividade na realização do trabalho e à originalidade.

No caso do teleatendimento, os supervisores acabam produzindo os dois tipos de julgamento, pois, por terem experiência na atividade, estariam aptos ao julgamento de beleza por conhecerem a execução do trabalho, regras e dificuldades. O autor sinaliza que os julgamentos dizem respeito ao resultado do trabalho e seus processos e não as pessoas, diferentemente do reconhecimento que se inscreve na esfera da personalidade e se apresenta como promotora de saúde. Nas pesquisas

de Rezende (2007) e Oliveira (2007) é notável a ausência do reconhecimento como ferramenta nas relações hierárquicas deste trabalho específico.

[...] o reconhecimento é a forma específica de retribuição psicológica frente à identidade no mundo do trabalho. No campo das relações sociais mediatizadas pelo trabalho, ele é a forma de gratificação no registro das expectativas do sujeito no que se refere à realização de si. A falta de avaliação/reconhecimento afeta diretamente a construção de sentido no trabalho, reduzindo o seu funcionamento como operador de saúde para estas trabalhadoras. A invisibilidade impossibilita o reconhecimento e o sujeito corre o risco do anonimato e da perda de identidade, que no limite ameaça sua saúde psíquica. (REZENDE, 2007, p. 84).

Dejours observa que existem alguns riscos em relação a questão do reconhecimento, pois não há garantias de que, isoladamente, este seja o caminho para a autonomia. Um risco é de que o sujeito pode se tornar refém do oportunismo do outro por conta do medo da solidão. Esse risco só pode ser superado quando o sujeito, a cada reconhecimento, vai se apropriando do que é produzido na história das suas relações intersubjetivas, numa construção coletiva; em relação ao que lhe é devolvido sobre o seu valor, afirmando assim sua autonomia.

Lançando um olhar, desde a perspectiva organizacional, sobre a questão do reconhecimento, Bendassolli (2012, p. 40) enfatiza que este pode ser considerado como “uma reação construtiva e autêntica, personalizada e ética”, podendo manifestar-se de inúmeras formas e se dá a partir de um julgamento sobre a contribuição do trabalhador conforme sua produtividade e investimento pessoal. Acredita que, nesta perspectiva, a pessoa deve ser reconhecida como única, livre, igual e merecedora de respeito. Portanto, vincula reconhecimento às práticas da gestão e da cultura organizacional. Outras abordagens do campo organizacional vão vincular o reconhecimento às premissas baseadas em estudos sobre justiça e cidadania nas organizações e a partir do vínculo e da relação do trabalhador com a organização, o reconhecimento dependerá de um processamento cognitivo acerca de deveres, obrigações e expectativas mutuas.

E na Clínica da atividade?

O fundamento do reconhecimento, que apressadamente tem sido entendido como um reconhecimento pelo outro, sustenta-se na possibilidade de se encontrar naquilo que se faz. Ele se prende à verificação, repetida por várias vozes, de que podemos nos reconhecerem *alguma coisa* que transcende as circunstâncias. Quando não podemos mais responder por essa *alguma coisa*, mantendo assim a autoridade sobre nosso trabalho, nós nos perdemos. O *bem feito* indicado por uma tradição profissional viva é então o norte do “bem estar”. *Alguma coisa*, e não apenas algum outro: é aí que se encontra a fonte dessa vitalidade “deliberada”, indispensável para assumir o trabalho real da organização da atividade na situação concreta de trabalho. Ao contrário do que se continua a pensar, em muitas empresas,

nenhuma organização oficial do trabalho pode fazê-lo pelos trabalhadores. Essa vitalidade “deliberada” construída nas condições do “trabalho bem feito” pelos coletivos é verdadeiramente instituinte, se de fato a levamos a sério. (CLOT, 2013, p. 9).

No jogo afetivo do trabalho, importa sim que esse reconhecimento seja também do próprio sujeito que se identifica na realização do trabalho bem-feito, que esta concepção atravesse o coletivo. Neste sentido, o reconhecimento, diferentemente das perspectivas anteriormente discutidas, não passará apenas na relação sujeito–trabalho mediada pelo outro, mas sim no nível transpessoal, pela concepção de ofício.

Essa diferença depende de um posicionamento teórico segundo o qual o ofício não se resume a uma comunidade de cooperação e pertencimento, mas engloba a história do coletivo em cada trabalhador, ou seja, ele é um interlocutor coletivo interno, um recurso de que dispõe o sujeito para agir (CLOT, 2008). Isso significa que o ofício se conserva além de uma comunidade profissional situada, embora esta seja necessária para sua existência. Para Clot, é precisamente o ofício o mediador privilegiado da relação sujeito-trabalho. (BENDASSOLLI, 2012, p. 42).

Trata-se aqui da possibilidade do sujeito reconhecer-se naquilo que faz, dentro do contexto do seu gênero profissional. Reconhecer-se está vinculado às reflexões que o sujeito faz acerca da realização da sua atividade. Considerando que nesta concepção, o ofício está circunscrito no sujeito, não há a priori a necessidade de um interlocutor externo, pois há modos do sujeito julgar se a atividade que realiza atende aos critérios de um trabalho bem feito e tal julgamento é construído através do coletivo. Portanto o reconhecimento se dá no deslocamento da reflexão do nível interpessoal para o transpessoal e dialógico do ofício. Bendassolli (2012, p. 43) destaca que, segundo Clot (2008): “A ausência de reconhecimento ocorreria quando a memória coletiva contida nesse gênero deixa de cumprir seu papel de mediadora, quando ela deixa de estipular os critérios de qualidade no trabalho”.

Ou seja, quando o sujeito não consegue reconhecer-se na realização na sua atividade, o reconhecimento não passa de uma falsa compensação ou um “reconhecimento sem raízes” (CLOT, 2010, p. 257). É neste caso que o sujeito acaba buscando o reconhecimento nos interlocutores externos. Em suma, para a clínica da atividade, reconhecimento significa “reconhecer-se em algo fora de si e do outro” (CLOT, 2010, p. 257).

Portanto, sem o apoio da contratante e poucas informações políticas necessárias para este encontro, o atendimento fatalmente cai no campo da personalidade e as pressões aumentam consideravelmente. Baseado em estudos de

Grosjean e Ribert-Van De Werret citados por Clot (2010, p. 4), o antagonismo de emoções e cognições experimentadas por trabalhadores de centrais telefônicas são envolvidos num círculo psicológico virtuoso que se cultivam mutuamente – orgulho e ressentimento. Afirmam que as dimensões subjetivas são as forças motrizes da atividade, para além da produção do estresse. Acabam por apresentar emoções antagonistas por conta do real da atividade. Assim ambas as emoções não são independentes da atividade, mas a transformação do sentido da atividade é que leva à mudança das relações entre emoção e cognição.

Para Vilela e Assunção (2004, p. 1070), as formas de organização do trabalho se relacionam intimamente com os trabalhadores. No caso do teleatendimento, a rigidez nessa organização dificulta o desenvolvimento de estratégias para compor o trabalho a sua realidade e a tomada de decisões inerente a realização da atividade. Tais dificuldades produzem sentimentos de insatisfação e inutilidade, causando interferências no que se refere a motivação e ao desejo, diminuindo o desempenho do trabalhador. A rigidez apresentada na organização do trabalho produz ruídos na relação entre o trabalhador e sua tarefa, causando interferências no uso pleno de suas capacidades laborais, podendo automatizar o pensamento e prejudicando o que será chamado aqui de autonomia.

Neste caso, vale abrir uma breve discussão sobre a qualidade de vida no trabalho que englobam aspectos voltados para a organização do trabalho, que é o que deve interessar aos sindicatos, e as relações com a vida e com a saúde dos sujeitos, a fim de nortear a pesquisa intervenção no que se referir aos constructos coletivos e criativos das trabalhadoras na luta pela preservação da saúde e da qualidade de vida.

3.3 Qualidade de vida: algumas considerações

Sobre qualidade de vida no trabalho cabe ressaltar algumas questões que envolvem a precarização do trabalho, análises críticas e considerações de possibilidades.

Galeazzi (2006) entende precarização do trabalho como situações laborais que se tornaram expressivas com a ocorrência da chamada 'reestruturação produtiva' sob a égide neoliberal. Segundo a autora "a definição de trabalho precário contempla pelo menos duas dimensões: a ausência ou redução de direitos e

garantias de trabalho e a qualidade no exercício da atividade” (GALEAZZI, 2006, p.203). A autora considera precarização do trabalho as formas de assalariamento atípico, o trabalho assalariado não regulamentado, a subcontratação, o trabalho por tempo determinado, o trabalho em tempo parcial e a contratação de cooperativas de trabalho como uma forma especial de terceirização. Essa precariedade leva à chamada flexibilização e à consequente desregulamentação das relações de trabalho, servindo aos interesses da produtividade e da lucratividade das empresas em detrimento dos interesses dos trabalhadores.

Neste sentido, a análise crítica das propostas de qualidade de vida no trabalho (QVT) dá ênfase a três pontos:

1. Foco no trabalhador como indivíduo;
2. Caráter assistencial;
3. Ênfase na produtividade.

Outro problema apontado nas propostas diz respeito à conciliação entre trabalho e vida pessoal, considerando até que ponto se separam tais realidades ou se busca o equilíbrio entre elas. No caso das mulheres, elas são bem mais sobrecarregadas do que os homens, por conta das jornadas que se sobrepõem na vida da maioria delas.

Clot (2013) desenvolve uma importante análise sobre estas políticas de gerenciamento, problematizando o modo como as relações de trabalho são vistas, envolvendo questões afetivas nestas relações e “atenção” aos riscos que vitimiza os trabalhadores e acaba por ampliar as vulnerabilidades ao qual os trabalhadores estão “expostos”. O autor aponta que ao invés de qualificar e promover o reconhecimento de tudo aquilo que envolve as relações dos trabalhadores com seu ofício, as políticas de QVT têm o efeito de capa ou de amortecimento dos riscos de produção de sofrimento ou adoecimento no trabalho.

Isso, que podemos perfeitamente nomear como uma engenharia do sofrimento profissional, redobrando seus protocolos com prescrições financeiras reforçadas, nos leva a um neofordismo montado sobre almofadas amortecedoras de compaixão. [...] essa assistência “exterior”, que somos levados a ver como subtratamento e externalização dos riscos psicossociais, pode até mesmo ser feita em condições deontológicas aceitáveis. Isso não impede que ela se constitua em uma operação substitutiva, de disfarce da impossibilidade de uma elaboração coletiva dos problemas do trabalho cotidiano, uma arte consumada de remoção de certos traços subjetivos do trabalho. (CLOT, 2013, p. 3).

Por outro lado, é possível pensar a possibilidade da QVT de caráter preventivo, no sentido de se pensar as várias formas de pensar a questão da

qualidade não só pelas condições físicas no trabalho, mas nas questões relacionais e existenciais, principalmente no que se refere ao entendimento de promoção da saúde. Clot (2013) também aponta estas possibilidades ao asseverar que a partir de uma análise efetiva torna-se viável perceber quais acontecimentos são vividos no trabalho que atingem afetiva e psiquicamente a vida dos trabalhadores na realização das atividades.

Neste caso entende-se a saúde não como o oposto de doença, mas enquanto potência de expansão da vida e outras formas de relação com a organização do trabalho que dialogue com a subjetividade dos trabalhadores.

Segundo Silva e Ramminger (2014) o conceito de saúde em Canguilhem (2001) possibilita este sentido de saúde no trabalho, pois para ele a saúde não é adaptativa, mas é a possibilidade de criação de normas de vida. Saúde diz respeito à capacidade do humano de criar e recriar novas/outras formas de estar no mundo diante das dificuldades ali impostas. Neste sentido, os estudos em saúde do trabalhador vão tomando forma ao perceber a importância das

[...] mudanças nos processos de trabalho potencialmente produtores de adoecimento, ao mesmo tempo em que pretende valorizar o saber e a experiência do trabalhador sobre seu próprio trabalho, entendendo-o como sujeito ativo do processo saúde-doença e não, simplesmente, como objeto de atenção à saúde. (SILVA; RAMMINGER, 2014, p. 474).

Neste sentido, a partir da proposta da clínica da atividade, entendendo o trabalho como campo de desenvolvimento humano potencializa o sentido da promoção da saúde, cuidando não só do trabalhador, mas também do trabalho. Trata-se daquele momento em que o trabalhador dá conta daquilo que não está na prescrição, quando “[...] exige inventividade, criatividade e formas de inteligência específicas, as quais Dejours denomina “engenhosidade” ou “inteligência da prática, do corpo” (SILVA; RAMMINGER, 2014, p. 475). Ou seja, a partir do exercício desta criatividade, o trabalho opera saúde no sentido pelo qual o trabalhador se reconhece para além do campo restrito do simples cumprimento da tarefa, e assim, cada sujeito inventivo estabelece no trabalho uma coletividade inscrevendo na história possibilidades diversas, em meio a equívocos e discordâncias, de se transformar “[...] a partir das novas experiências vivenciadas pelos trabalhadores, para que cada um deva ‘dar sua própria contribuição’ e sair de si”. (SILVA; RAMMINGER, 2014, p. 475).

Portanto, sendo a subjetividade produzida na atividade, referindo-se ao poder de afetar e ser afetado, e diante dos impasses que surgem em meio aos atravessamentos existenciais, pensar o trabalho como operador de saúde é também afirmar o sujeito como ser de enfrentamento, possibilitando a garantia de sua autonomia frente as escolhas que faz durante este processo de criar-se e recriar-se frente aos desafios impostos no trabalho. Para as autoras, afirmar o trabalho como operador de saúde não significa ocultar ou negar “[...] a nocividade dos modos de organização de trabalho hegemônicos na atualidade.” (SILVA; RAMMINGER, 2014, p. 475). Pelo contrário, trata-se de um aprofundamento na concepção de saúde a partir de Canguilhem, no sentido do quanto ela pode auxiliar na ampliação do poder de agir dos trabalhadores.

Considerando as características predominantes nos modos de trabalhar contemporâneos, percebemos que a potência normativa do trabalhador é prejudicada não por ter que lidar com o erro ou o acaso inerentes à vida, mas principalmente por condições adversas perfeitamente evitáveis. Se, para esse autor, o conceito de saúde se define pela capacidade de tolerância às infidelidades do meio, a partir da criação de normas, ampliar esta capacidade é uma tarefa coletiva, que inclui a transformação das condições sociais. (SILVA; RAMMINGER, 2014, p. 476).

Trata-se então de pensar esta responsabilidade de análise enquanto uma “confrontação a assumir com a perseverança dos coletivos, quando eles existem, no risco a correr no compromisso com os coletivos, que a organização do trabalho pode encontrar novas margens de manobra” (CLOT, 2013, p. 4), dando a possibilidade de um novo olhar e atuação das equipes de qualidade de vida no trabalho. Ferreira (2006) menciona cinco pontos fundamentais para contribuir com a mudança de paradigmas no entendimento das ações de QVT:

1. Mudança na mentalidade dos gestores;
2. Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar, resgate do papel ontológico do trabalho como vetor histórico da construção de identidade;
3. Trabalhadores como protagonistas dos resultados e participantes das decisões que afetem o bem-estar individual e coletivo;
4. Política de comunicação que estimule uma cultura organizacional centrada em valores voltados ao bem-estar individual e coletivo;
5. Sinergia organizacional: política de QVT que envolve todo o organograma implicando dos gestores até os sindicatos.

Para Lacaz (2000) os programas de QVT devem ser redirecionados para o âmbito das relações sociais do trabalho. Que o trabalhador possa identificar o que de fato o incomoda e qual a possibilidade de interferir em tal realidade. Tal apontamento indica o potencial criativo e a autonomia que cada trabalhador possui enquanto competência para transformar e analisar sua atividade. Cabe ressaltar que consciência profissional cuidada, eficácia e fazer bem-feito são fatores de saúde. Neste sentido, faz-se importante perceber a questão da qualidade do trabalho enquanto valor para a realização da atividade. Quando um/ trabalhador/a percebe o resultado do seu trabalho, trata-se da significação da sua atividade que não se desvincula do cuidado com a qualidade do trabalho, seja na confecção de um produto, ou um atendimento, ou concerto, etc. Esta questão traz em si valores fundamentais tanto para o sujeito quanto para os coletivos de trabalho, bem como para a sociedade. Fazer um trabalho cuja exigência é o que ele denomina sobrequalidade é um horror para qualquer trabalhador/a. Trata-se de exigir do sujeito que ele trabalhe mal. Quando se faz mal aquilo que se sabe fazer bem há uma demanda de energia muito grande. O desperdício é psíquico e econômico.

Uma proposta interessante voltada para a formação na ação, discutida no evento ocorrido na Fiocruz, anteriormente mencionado, aponta que nenhuma organização acontece sem que os trabalhadores reconheçam, percebam ou produzam sentido para o seu trabalho. Este sentido é produzido, ou recriado constantemente a partir também de uma formação sindical voltada para as condições de trabalho e de uma investigação de como os/as trabalhadores/as podem inventar o próprio trabalho encontrando formas de bem trabalhar. Isso não anula que este sentido seja produzido principalmente através das experiências vividas por esses trabalhadores. Mas essa proposta, além de contribuir para tal construção, volta para um tipo de prática sindical que se relaciona com as questões de saúde e bem-estar e não somente reforça as práticas sindicais que se implicam somente com questões salariais ou de recompensas, sem uma visão ampla do trabalhador enquanto sujeito histórico, existente. É pensar o trabalho como operador de saúde produzindo sentido na sua realização, orgulho e reconhecimento pelo trabalho bem-feito. Este seria o cerne para se pensar politicamente sobre qualidade de vida no trabalho.

Portanto, para além do sofrimento, o que fortalece as mulheres²⁵ teleatendentes para lidar com as intempéries da sua atividade? Da mesma forma que a linguagem é capturada pela forma opressora na qual a atividade do teleatendimento funciona, ela pode ter um sentido, quando pensada aderida ao desenvolvimento humano. Neste sentido, as possíveis propostas de intervenção estarão focadas sobre o conceito de processos de libertação e construção de autonomia, entendendo a força da produção dos coletivos enquanto potência para a ampliação do poder de agir.

²⁵ A discussão sobre as mulheres será mais aprofundada durante a análise das entrevistas realizadas, mais adiante

4 A CONSTITUIÇÃO DO COLETIVO E A RELAÇÃO NOS PROCESSOS DE LIBERTAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA AUTONOMIA NA AMPLIAÇÃO DO PODER DE AGIR

Para construir esse capítulo foram necessárias muitas idas e vindas, muitas leituras, conversas para se chegar a uma escolha que contemplasse a tese aqui defendida. Todo este processo de construção de tese mostra realmente que essa tal liberdade nunca é um fim, mas sempre processual e construída na dinâmica existencial do sujeito enquanto possibilidade no mundo e relação com o outro. É a partir das relações que a liberdade da escolha se dá e nunca é individualizada, está sempre construindo e sendo atravessada por coletivos. O próprio sujeito, mesmo diante da sua singularidade, é constituído por uma multiplicidade que o compõe historicamente fazendo-o ser no mundo. Para entender essa tal dinâmica existencial, serão apresentadas entrevistas com duas mulheres, uma com Edna do Sacramento e duas com Virginia Berriel²⁶. Ambas compõem a diretoria do SINTTEL e contam num breve relato um pouco da história de vida e militância em relação a atividade teleatendimento. As análises serão apresentadas após o relato de todas as entrevistas.

4.1 Histórias de vida e militância

4.1.1 Entrevista com Edna do Sacramento

A primeira história é a de Edna do Sacramento. Mulher, negra, cuidadora da família, força, raça e graça sempre... A entrevista aconteceu no dia 23 de julho de 2018 no SINTTEL Rio de Janeiro, em sua sala de atendimento neste sindicato. As perguntas não foram elaboradas previamente, mas se deram através do método socrático, também conhecido como maiêutica, que consiste na elaboração das perguntas a partir do momento presente em que o diálogo se dá, através da escuta fenomenológica, já apresentada nesta tese como metodologia adotada. As respostas foram anotadas durante a fala da entrevistada.

²⁶ A ideia era que a segunda entrevista fosse com as duas juntas. Não foi possível ter a participação da Edna no segundo momento por questões de agenda e ela informou que à época estava em tratamento de saúde.

Em seu relato, ela contou vivia uma realidade muito dura. Sua família passou muita fome e por ser a filha mais velha, cuidava dos irmãos. Começou a trabalhar como telefonista, por volta da década de 70, na antiga TELERJ²⁷ Fazia 102, 103, 104, o interurbano²⁸. Por acometimento de uma LER (Lesão por Esforços Repetitivos), buscou apoio no Sindicato.

No início da década de 80 passou a ter fortes dores... Ao recorrer ao SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) da Telerj, as enfermeiras diziam que “era piti” - uma maneira de falar, com menosprezo, de exageros de expressões de mal-estar, de simulações de dor ou exagero da dor efetivamente experimentada -, e o engenheiro do trabalho fazia de tudo para atribuir a dor à uma tendinite, que também a havia acometido, provocada pelas tarefas de casa. Ela iniciou uma luta contra a Telerj em parceria com os bancários e em 1986 foi convidada para falar sobre LER na extinta TVE (TV Educativa, hoje Rede Brasil). Assim que conseguiu a licença, “veio para o SINTTEL”, já para integrar a direção de saúde neste sindicato.

Edna relatou em sua entrevista que recebeu muitas negativas do INSS. Disse que os peritos “usavam o lado emocional e sua atuação como militante” para negar os pedidos de licença, direito que ela só conseguiu ganhar na terceira instancia. Conta que Carlos Minc²⁹ foi um grande parceiro principalmente com a proposição e aprovação da lei estadual sobre LER, que foi “barrada”, substituída posteriormente pela instauração da NR 17³⁰.

Sobre a questão das pausas durante a realização da sua atividade como telefonista, ela relata que eram de 10 minutos após cada 50 minutos de trabalho e que as demandas dos bancários à época eram muito semelhantes às da sua categoria. Nos sindicatos de telefônicos e bancários foram criadas as divisões de

²⁷ A TELERJ foi a empresa operadora de telefonia do grupo Telebrás no estado do Rio de Janeiro entre 1976 e 1998, quando foi privatizada.

²⁸ Edna explicou brevemente que se trata aqui de funções que a telefonista exercia com o objetivo de completar ligações ou códigos de serviços telefônicos para os clientes que precisavam, ou seja, todas as centrais de atendimento da companhia, por exemplo, 102, que é o auxílio à lista; 103, que é a solicitação de reparo; 104, que é a solicitação de serviço; 0800, de clientes especiais em Internet, interurbano que eram as ligações via DDD e tinham que estar preparadas para, em 24 horas, atender a todos os assinantes e dar todas as informações relativas ao atendimento.

²⁹ Durante aquela época, Carlos Minc havia sido eleito deputado estadual pelo Rio de Janeiro em 1986, e permaneceu por seis mandatos consecutivos.

³⁰ Trata-se da Norma Regulamentadora que “... visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente”. É a que regulamenta casos de LER. (NR 17 item 17.1)

saúde, com diretores lesionados, assim como ela. Trata-se de uma parceria que dura até hoje. Conta ainda que após o processo de privatização da Telerj, as coisas pioraram muito, principalmente diante das várias terceirizações.

Edna contou, durante sua entrevista, que “sabia o que acontecia naquele meio” e tinha uma fala que era carregada de muita emoção. Por isso, por lidar com os técnicos do trabalho e por ter certeza em acreditar no que ela defendia, resolveu fazer um curso de técnica de segurança do trabalho. Em seguida buscou participação no fórum intersindical³¹, no qual participa até hoje, levantando a seguinte questão: Como pensar um deficiente saindo do *callcenter* surdo, com LER entre outros males? Durante sua militância Edna conta que “buscava usar a empresa para chamar a atenção para a questão das telefonistas” e neste momento da entrevista mostrou uma carta que foi publicada no jornal da Telerj na seção Cartas, da categoria, que ela escreveu em resposta a um artigo de Carlos Drummond de Andrade intitulado “CARTA A UMA AMIGA INVISÍVEL” publicado no jornal da Telerj. Ela não se lembrou em que ano foi, mas informaram a ela que foi um ano antes do falecimento do autor. Ela autorizou que se tirasse a foto da carta e da sua resposta e a apresentasse nesta tese. Ambas estão nos anexos 1 e 2: Primeiro o artigo de Drummond e em sequência, a carta resposta da Edna.

Em sua resposta, a entrevistada pontuou o quanto o autor romantiza seu trabalho e ao descrever as dificuldades e os desafios que essas trabalhadoras encaram, traz à luz a realidade que deveria, em sua opinião, ser revelada a toda a população.

Logo após, e demonstrando alegria, Edna relatou que à época desta entrevista, em 2018, o Professor Fernando Gastal de Castro³² estava “escrevendo um livro sobre a sua vida” e que existe um grupo de ex-telefonistas da TELERJ que

³¹ O Fórum Intersindical é um espaço criado pelo Departamento de Direitos Humanos, Saúde e Diversidade Cultural (Dihs), em parceria com o Cesteh (Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana) na FIOCRUZ, que se reúne mensalmente e tem como objetivo possibilitar a articulação entre as instâncias públicas que têm como missão a defesa da Saúde do Trabalhador e dos trabalhadores e suas representações; fomentar a participação dos trabalhadores e demais instâncias do SUS na Vigilância em Saúde do Trabalhador (Visat); capacitar representantes dos trabalhadores, das instituições públicas de vigilância, acadêmicas e outras com interesse em Visat, especialmente sobre os componentes da informação e da intervenção nos processos e ambientes de trabalho; criar mecanismos de qualificação para a ação de Visat; e estimular a integração entre as diversas instâncias participativas para o aprimoramento da governança da Saúde do Trabalhador na região. Fonte: <http://www.cesteh.ensp.fiocruz.br/ensino/experiencias-multiplas-de-formacao/forum-intersindical>

³² O mesmo autor de algumas referências apontadas nesta tese.

ainda se encontram. O livro ainda não foi publicado, segundo últimas informações em 2021 quando tive contato com o próprio autor.

Especificamente sobre a militância, Edna contou que ela era “referência” no trabalho, exercia certa liderança, participava de todos os eventos festivos da TELERJ, tipo confraternizações planejadas. A impressão que tinha era que os eventos festivos aconteciam para abafar as dificuldades que apareciam no trabalho. Outra dificuldade que tiveram de enfrentar foi “quando realocaram as telefonistas para a sala de guarda patrimonial, um local totalmente inadequado para trabalhar”. Disse que nesta ocasião buscaram Heloneida Studart³³ para a parceria. Outra parceria feminina que encontraram foi a então radialista Cidinha Campos³⁴ que, em 1991, tomou partido das telefonistas que foram punidas por participarem de um ato público denunciando as más condições de trabalho. Relatou que neste ato os coronéis do exército que faziam parte da presidência e dos cargos de direção aterrorizavam as militantes. Na opinião dela, o que dava força para enfrentar e vencer esses terrores e continuar a luta por melhores condições de trabalho era o que ela chamou de “*força do coletivo*”.

Estávamos sempre juntas, como se fosse uma família, uma cuidava da outra, todo mundo junto. Hoje está mais espalhado. A pressão era demais, mais a gente fazia coisas para driblar isso, juntas. Algumas molecagens (risos). Numa dessas, fizemos um diretor assoprar uma corneta da copa do mundo no meio de uma paralisação”. (EDNA DO SACRAMENTO, informação verbal)³⁵.

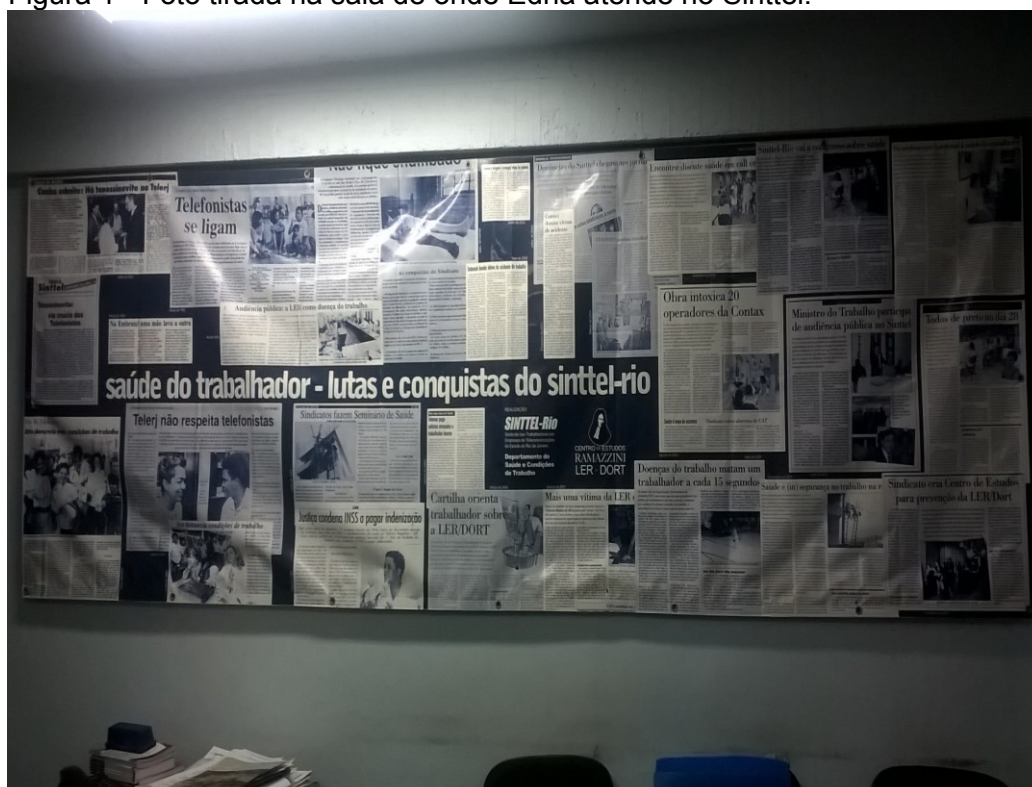
Ao final da entrevista ela fez uma breve alusão aos dias atuais. Disse que as telefonistas achavam que iam se aposentar com cinco salários mínimos, igual aos motoristas urbanos. Hoje as pessoas que trabalham em teleatendimento estão nele “para pagar a faculdade e conseguir algo melhor”. Diz ela: “Antes a gente gostava de ser telefonista. Hoje isso não existe mais”. Em seguida ela mostrou o painel da sala da divisão de saúde do SINTTEL e autorizou que eu fotografasse, para ilustrar a tese. Demonstrou orgulho e satisfação ao falar deste painel como um grande registro da história de lutas destes trabalhadores.

³³ Heloneida Studart foi uma escritora, ensaísta, teatróloga, jornalista, defensora dos direitos das mulheres e política brasileira. Heloneida foi seis vezes deputada estadual do Rio de Janeiro pelo Partido dos Trabalhadores.

³⁴ Cidinha Campos é jornalista, radialista e política brasileira, filiada ao PDT desde 1982. Foi deputada estadual do Rio de Janeiro.

³⁵ Trecho extraído da entrevista concedida por Edna em 2018 para a escrita desta tese.

Figura 1 - Foto tirada na sala de onde Edna atende no Sinttel.



Fonte: Pannel da sala em que a Edna atendia durante sua atividade no Sinttel

E assim encerramos a entrevista com a Edna.

4.1.2 Primeira entrevista com Virginia Berriel

No mesmo dia e no mesmo local, porém numa outra sala, foi feita a primeira entrevista com Virginia Berriel. Mulher, atriz, esposa, mãe e em meio a esses devires, militante. Apresenta uma realidade bem diferente da companheira Edna, mas um espírito semelhante: aguerrido e com vontade de lutar. A entrevista se deu aos mesmos moldes propostos metodologicamente e anteriormente explicitados. As respostas também foram anotadas durante a fala da entrevistada.

Virginia contou que veio do interior de São Paulo, filha única entre cinco irmãos. Relatou que desde muito cedo já era militante lá a partir do grupo jovem da Igreja católica onde participava da catequese, nas pastorais e escrevendo poesias para o Movimento Estudantil. Trabalhou num jornal da região e em fins de 1984 foi para Campinas/SP trabalhar no sindicato dos Ferroviários onde ficou até 1991. Como atuava como assessora da diretoria foi tomando gosto pela militância sindical. Durante este período, conseguiu formar-se em artes cênicas e teatro pelo Conservatório - na UNICAMP. Fez teatro de protesto nas ruas, com grande vivencia

e chegou a participar de festivais internacionais. Contou ainda que chegou a trabalhar como atriz profissional e, em 1991, resolveu vir para o Rio de Janeiro, onde trabalhou no projeto teatro-escola. Conheceu a atriz Vic Militello e atuou em vários espetáculos e teatro de terra até 2000. Paralelo a atividade de atriz, trabalhou como operadora desde 1998 na empresa de telefonia Claro³⁶, antiga ATL.

Virgínia relatou que logo após a privatização do sistema Telebrás, ao perceber as irregularidades que estavam acontecendo durante este processo, fez contato com o SINTTEL e, em seguida, foi convidada a compor a direção do sindicato. Em 2002 atuava como diretora de base, mas só conseguiu liberação da empresa em que trabalhava para atuar em 2006, até lá, exercia sua militância durante a realização das atividades dentro do possível, driblando os mecanismos de controle dos supervisores,

Sobre sua atividade, ela dizia que o *call center* terceirizado apresentava uma diferença gritante para o da Claro. Via-se “uma atividade gigante” e “até mesmo interessante” na época em que foi lançado, por volta de 1998/1999, que se ampliou com o advento da privatização. Era uma atividade que pagava melhor do que agora, o piso era um pouco maior do que o salário mínimo e respeitavam mais os trabalhadores. As empresas que tinham *call centers* próprios pagavam o piso da categoria. As terceirizadas eram liberadas de pagar o piso da categoria após a terceirização, gerando precarização e más condições de trabalho que imediatamente interferiam na saúde dos trabalhadores. Em suas palavras: “E aí é um setor que passa a gerar doentes advindos dessa neurose do batimento de metas, as mulheres sofrem mais e tem diferentes restrições a ela. Vivi um ambiente nocivo e restritivo”

A entrevistada disse que “se rebelava a cada coisa que considerava errada” e em meio aos momentos de reivindicações e denúncias “foi parar no sindicato”. Conta que era um trabalho que ela “gostava e não gostava”. Primeiro pela flexibilidade de horários que permitia cuidar do filho e fazer teatro, não gostava principalmente por causa do grande “assédio moral”, tanto no trabalho quanto na atuação sindical. Disse que sempre foi muito “caxias”, cumpria as tarefas e nunca teve problemas de ordem disciplinar, realmente gostava do que fazia e sempre corria atrás das soluções diante das dificuldades. Não subiu na empresa justamente por conta de ter ido para o sindicato e toda a semana era informada que havia uma

³⁶ A entrevistada concordou em revelar o nome da empresa.

reunião “para ver se seria demitida”. Virginia fala que essa informação era passada a ela por uma diretora de Recursos Humanos, advogada que havia sido demitida da empresa antes dela ir para o sindicato. Esta advogada chegou a ser contratada pelo SINTTEL e num transporte em direção ao Ministério Público, onde as duas se encontraram, foi revelado este segredo.

Ela contou que “sempre incomodou porque era a pessoa que levava as demandas para o sindicato, fazia o trabalho de base colocando em cada mesinha os bilhetinhos para os trabalhadores falando dos eventos do sindicato, contrariando os supervisores e diretores da empresa.”

Chegou a visitar outros *callscenters*, como sindicalista. Relata que “antes aprovação da NR17 acontecia muito as festinhas ridículas e supervisores gritando pelo batimento de metas”. Destacou que mesmo com a NR17 ainda acontece “este tipo de coisa” em alguns lugares. Responde que “o que deu o gás para superar as mazelas desta atividade foi a própria militância”, o lutar por si e pelos demais trabalhadores. Ela lamenta não haver convenção nacional para negociar os direitos destes trabalhadores, “só estaduais e são muito difíceis porque tem discrepâncias principalmente salariais, principalmente quando tomamos como referência o Norte e o Nordeste do país”.

Em relação ao seu percurso, contou que em 2007 entrou na direção regional da CUT/RJ através da Secretaria de Mulheres, na mesma época da saída do PCdoB (Partido Comunista do Brasil) para a CTB³⁷.

Por fim, Virginia relatou que ser sindicalista é “uma experiência única”, que fortaleceu muito o que ela chamou de “consciência feminista” devido a questão do machismo, das intolerâncias, das tendências políticas. A maioria das mulheres que relatavam as mazelas sofridas no trabalho geralmente paralisava na hora do enfrentamento, o que tornava bem difícil trazê-las para compor as frentes do sindicato, a questão da jornada dupla e até tripla também é um fator que dificulta a militância feminina. Além disso, Virginia apresentou certa preocupação sobre um dado: percebia que 70 a 80 por cento das mulheres atuavam no teleatendimento, 50 por cento nas operadoras e 80 por cento de homens na rede, na parte técnica externa. Apresentou a opinião de que esta atividade está em processo de

³⁷ A Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil é uma central sindical brasileira, fundada em 14 de dezembro de 2007 na cidade de Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais, durante o primeiro Congresso Nacional da Central dos Trabalhadores do Brasil.

decadência com a entrada de novas máquinas que funcionam até para registrar reclamações, que são encaminhadas diretamente para a ouvidoria, via internet. Na data da entrevista falou que as demissões chegavam a 50 por cento por causa da substituição relacionada às plataformas digitais. Explicou que a Apple, por exemplo, resolveu quase tudo pela plataforma digital e acredita que em 5 a 10 anos a diminuição de tele atendentes será bem significativa. Diz que como sindicalista vê essa realidade com certa tristeza.

4.1.3 Segunda entrevista com Virgínia Berriel

Este segundo momento se deu em 29 de outubro de 2019 com a participação de uma pesquisadora do Nutras.³⁸

Na ocasião, Virgínia iniciou falando sobre a militância, que esta seria “uma missão”. Reconta sua história de vida acrescentando que quando criança, vivendo numa família composta por cinco irmãos homens, ela já percebia de alguma forma que precisava se afirmar quando trabalhava na agricultura familiar e juntava o dinheiro que recebia para comprar calçados femininos, pois os calçados e as roupas eram passadas de irmão para irmão. Como o ser mulher, com suas peculiaridades, dificilmente era valorizado pelas famílias tanto de outrora como as atuais, ela conta que precisava encontrar estratégias inclusive para manter os estudos.

Disse que as questões sociais já a afetavam “desde que ela se entendia por gente”. Afirmou que acreditava que sua existência era pura afirmação da auto percepção de um “pertencimento” (ela faz o sinal de aspas com os dedos) do coletivo ou de coletividades. Por gostar muito de escrever e considerarem que o fazia bem, foi convidada, também por seu engajamento social, a escrever artigos para o jornal do sindicato dos ferroviários, o qual ela destacou que era “altamente machista”.

A saída dela da cidade de Flórida Paulista/SP para Campinas/SP e, em seguida, para o Rio de Janeiro se deu, segundo suas palavras, neste sentido de construção histórico existencial. Conta que no Rio de Janeiro conseguiu trabalho na BPC (antiga Claro) como teleatendente no final da década de 1990. Ali ela pode perceber que começara a consolidação da sua trajetória político-sindical. Virgínia aponta que “não

³⁸ Trata-se da Psic. Dra. Marianna Araújo da Silva que também participa do NUTRAS e tinha acabado de defender sua tese.

potencializou sua militância por motivações pessoais, mas por se solidarizar e perceber que muito se poderia alcançar no que se referia às lutas por melhores condições de trabalho”. Contou que sempre buscara “apoio no coletivo de trabalho”.

Em relação ao seu próprio trabalho, “descobriu que toda a semana havia uma reunião onde se discutia se ela seria demitida ou não”. Relatou que mesmo em meio a sua militância, era uma funcionária considerada “padrão” (aspas novamente com as mãos), mantinha sua avaliação alta e cumpria suas tarefas evitando ao máximo cometer erros. Resumindo, não dava motivos que justificassem uma demissão. Aos poucos foi percebendo que “o único e grande incômodo das chefias era sua potente militância”. Continuou dizendo que “levou cinco anos para que conseguisse sua liberação da empresa para as atividades sindicais” e descobriu que “nunca era selecionada nos processos seletivos internos da empresa para subir de posto por causa da sua militância”. Ela diz que naquele momento era preciso “banciar sua escolha existencial”, a “missão” militância em detrimento do sucesso profissional. Inclusive ela fala das “negligências” com a família e consigo mesma em prol da militância.

Em relação ao cenário político, ela apontou a “cultura do medo” deste atual governo, junto ao desmonte e destruição dos direitos dos trabalhadores e como grandes responsáveis pelo enfraquecimento dos sindicatos. O medo da perda do trabalho, de não ter comida, das perseguições... Dá um panorama dessa “desgraceira” e da dificuldade de se potencializar os coletivos.

Sobre o lugar da mulher na militância, ela nos contou sobre as disputas no campo político-sindical e citou vários exemplos³⁹ de mulheres que se autossabotavam, no qual as mesmas afirmavam, inclusive em discursos públicos, a necessidade de figuras masculinas nos lugares de liderança, não bancando a ocupação feminina nestes lugares, ora se retirando da disputa, ora não apoiando as companheiras para tal feito. E “este fenômeno vem se dando tanto nas bases como nas instancias de representação estaduais e nacional”. Neste momento ela volta a afirmar o quanto gosta da militância e a põe como fundamental para dar força “para continuar neste lugar”.

Por fim ela apontou que, em sua opinião, a única saída para o que ela chamou de fascismo nos dias atuais ainda é a via sindical, e principalmente com o retorno do

³⁹ Aqui ela pediu que não se relatassem os exemplos nesta tese a fim de resguardar a identidade das companheiras militantes e seus sindicatos de origem.

“trabalho de formiguinha”, ou seja, da presença nas bases, na construção de consciência coletiva. Acentua que este “retorno às bases” precisa ser feito de forma estratégica e dialogal. Fazendo que os trabalhadores percebam a estratégia, pois eles sabem o que está acontecendo principalmente em relação à perda progressiva de direitos, mas precisam saber que não estão sozinhos nesta luta de enfrentamento dos próprios medos e de resgate da sua existência. Atualmente Virginia compõe a direção executiva do SINTTEL e a Direção Nacional da CUT.

Nestas entrevistas foi possível perceber que termos como autonomia, liberdade, existência, coletivo apareciam de forma potente no relato de ambas as experiências. A proposta aqui é fazer uma análise destes conceitos relacionando-os com o de ampliação do poder de agir, enquanto possibilidade de manutenção de saúde e reinvenção de modos de existir, relacionando com os relatos das entrevistadas.

Inicialmente será feito um percurso a partir do conceito de coletivo e sua construção sob o olhar de alguns teóricos para assim chegar aos conceitos de liberdade e autonomia que serão pensados e discutidos a partir de diálogos com a fenomenologia existencial⁴⁰, entendendo liberdade não como um fenômeno em si, mas como processo de libertação na construção da autonomia, para assim chegar ao conceito de ampliação do poder de agir.

4.2 O conceito de coletivo para a análise das entrevistas

Para iniciar a análise das entrevistas realizadas, fez-se necessário tratar sobre o conceito de coletivo a fim de ajudar no entendimento dos relatos das entrevistadas.

Segundo a clínica da atividade, não existe atividade individual. Sempre haverá um coletivo, mesmo que se realize a atividade sozinha/o. Ou seja, mesmo que não haja uma equipe, sempre haverá um coletivo, entendendo o sujeito singular atravessado por uma multiplicidade que constitui sua existência. Para tanto, Clot (2010) faz a diferenciação entre trabalho coletivo e coletivo de trabalho afirmando que o coletivo do trabalho detém a história do trabalho coletivo. Ele é a sua memória e prepara sua ação. É o instrumento do trabalho coletivo, é seu arcabouço, sua morfologia.

⁴⁰ A proposta do diálogo com a fenomenologia existencial está vinculada a atuação clínica da autora desta tese, que durante a participação no Nutras e com o contato de alguns conceitos da clínica da atividade identificou a possibilidade deste diálogo. Adiante será feita uma breve apresentação da fenomenologia existencial para melhor entendimento desta articulação.

Rezende (2007), seguindo o pensamento de Dejours (1997) ressalta o conceito de coletivo vinculando-o à questão da cooperação entre os seus membros. Confiança, efetividade social e reconhecimento. A intenção é ampliar essa reflexão, considerando a complexidade que o termo “coletivo” remete. Neste sentido, o coletivo não é meramente uma coleção de indivíduos, é história partilhada, comum, que guarda o indivíduo de si mesmo e o faz buscar o coletivo para tomar decisões, fortalecendo a construção histórica deste enquanto saber.

O cenário de precarização do trabalho enfrentado na atualidade prejudica o desenvolvimento dos recursos coletivos para a ação e dificulta sobremaneira a cooperação. As demissões em massa, principalmente do modo como ocorre no setor de teleatendimento, vem desfazendo os coletivos e a construção histórica do fazer, dificultando demasiadamente a vida do/a trabalhador/a.

Para ambas as entrevistadas a questão das demissões se apresentou e havia um entendimento de que era justamente para a não garantia de direitos e para o impedimento da formação do que elas percebiam como coletivo e seu enfraquecimento.

A rotatividade é enorme, impossibilitando a consistência existencial das Entidades Coletivas Relativamente Pertinentes (SCHWARTZ, 2007). Este autor inicia a discussão dizendo que as ECRPs apresentam um trânsito de duplo sentido. Por um lado, seria o plano político por onde se dá o debate dos valores. Por outro lado, seria por onde os valores são processados e reprocessados no território das atividades de trabalho. Ele menciona que:

Consequentemente, o que ocorre no nível macroscópico, mais global, quanto às grandes formas de utilização das atividades humanas, tem certamente efeitos muito importantes sobre essas entidades coletivas; mas ao inverso do que ocorre no caldeirão dessas entidades coletivas em matéria de retrabalho, de reprocessamento de valores, faz refletir seus efeitos no debate, digamos mais visível, mais coletivo e mais social, a exemplo dos grandes debates políticos. (SCHWARTZ e DURRIVE, 2007, p. 152).

Dessa forma, a característica considerada mais importante das entidades coletivas, segundo Schwartz, é que são totalmente diferentes de organogramas ou predefinições de postos de trabalho ou de responsabilidades. As ECRP estão relacionadas a tudo o que diz respeito à atividade humana, inscrita na história. São entidades porque existem fronteiras invisíveis que envolvem pessoas que se conhecem, mas atuam em diferentes serviços. São coletivas porque se transitam informações em ambos os sentidos e por diversas vias, essa ação se torna

fundamental para a realização das tarefas. São relativamente pertinentes porque são variáveis e podem mudar em função das pessoas e facilitam a compreensão do como as atividades são realizadas.

Neste sentido há que se considerar que as entidades coletivas não podem ser circunscritas no espaço e no tempo, pois é plano de troca, de comunicação, de construção da ação. Várias informações são trocadas numa linguagem incompreensível. Não há como esquadrihá-la. Há uma espécie de igualdade entre os atores que defendem um projeto comum. Desfaz-se qualquer hierarquia formal. Schwartz conta que um ergonomista chamado Bernard Pellegrin ouviu alguns fragmentos de trocas verbais de um a determinada ECRP e a definiu como “*uma verdadeira sinfonia sem maestro*” (SCHWARTZ E DURRIVE, 2007, p.163).

Por fim, Schwartz aponta que as ECRP são frágeis e lugar de transição entre o político e o trabalho. Se elas se constroem, significa que os valores entre os/as trabalhadores/as são suficientemente fortes para se cristalizarem. Assim sendo, tais valores compõem a própria atividade e são, neste sentido, fixados às pessoas que estão no local. Ele assevera que a ideia de trabalhar juntos na definição desses valores e se eles têm aderência e força para constituir as ECRPs, existe aí um sentido. Sentido da construção do viver, do existir. Voltando a análise das demissões em massa, a preocupação deste autor é que na medida em que não são mais dados espaços para a criação das ECRPs, em que há um automatismo das formas de atividade, a questão é qual seria o destino do político, da produção das formas de subjetivação.

Dessa forma é plausível pensar o diálogo como instrumento de potencialização do coletivo possibilitando a construção do conhecimento sobre seu trabalho e o desenvolvimento da autonomia, aumentando, neste sentido, seu poder de agir. Segundo Espinosa (2009, TP II, p.13,281), “*é no coletivo que consigo evitar minha destruição e me torno autônomo*”. Ainda para este autor, a potência do coletivo, a autonomia, o conhecimento do corpo e da mente se dá pelos múltiplos diálogos e encontro dos corpos. Dessa forma, cabe mencionar aqui um destaque na fala das entrevistadas quanto a questão da coletividade para elas. Edna apontava que era naquele coletivo que ela encontrava forças para continuar enfrentando os terrores e lutar por melhores condições de trabalho e Virginia aponta que o que a movia a potencializar sua militância era justamente o que ela percebia como seu

coletivo de trabalho. Ou seja, é no campo do coletivo que se constitui a liberdade, ou como vamos entender adiante, os processos de libertação.

4.3 Autonomia, Liberdade e Processos de Libertação: Um breve diálogo com a Fenomenologia Existencial a partir das realidades apresentadas

. Zarifian (2001), ao trabalhar o conceito de competência profissional, pensa a autonomia como uma das capacidades para “enfrentar situações e acontecimentos próprios de um campo profissional”. Oliveira, citando Zarifian define autonomia como: “[...] a capacidade de aprender a pensar, argumentar, defender, criticar, concluir e antecipar, mesmo quando não se tem poder para, sozinho, mudar uma realidade ou normas já estabelecidas.” (ZARIFIAN, 2003 apud OLIVEIRA, 2007, p.97).

Os vários conflitos enfrentados pelas trabalhadoras e a luta que elas enfrentam em relação a politização e a luta por direitos apontam que:

A ruptura com o sujeito organizado e a resignificação da subjetividade como processo das formas culturais da relação nos revela a prática dos homens historicamente situados [...] (para Vigotski) [...] é nas atividades práticas, nas interações que devemos “compreender” o sujeito. (SNYDER *et al.*, 2016, p. 298).

No trabalho das teleatendentes, a autonomia e a liberdade estão quase ausentes. De acordo com Ribeiro, o controle do trabalho contemporâneo, em particular da atividade em teleatendimento, não dá espaço a produção de idealismos. A padronização vai além dos *scripts* e afeta os comportamentos. Fica implícito o objetivo do empregador de controlar a existência deste trabalhador até mesmo fora da jornada de trabalho, quando insiste que este não deve fumar, beber ou ir a festas noturnas e deve dormir cedo para preservar a voz. Trata-se de uma tentativa de apropriar-se da subjetividade, enquanto modos de existir no mundo, destes trabalhadores. Pensa-se aqui na coerção, na perda da liberdade e da autonomia no trabalho e seu maior controle como “[...] ingredientes comuns a reestruturações produtivas e do trabalho que se sucedem e que, em dados momentos e situações da produção capitalista, se sobrepõem.” (BRAVEMAN, 1984; GENTILLI, 2005 apud RIBEIRO, 2013, p. 179,180).

Oliveira (2007), porém, sinaliza que mesmo numa situação de organização de trabalho adversa, o sujeito apresenta a capacidade de ser autônomo e exercer essa

habilidade. O trabalho das teleatendentes, embora muito cristalizado e vigiado, não impede o exercício da autonomia embora o restrinja bastante. Mesmo com o script, as teleatendentes se vêem, em diversas situações, obrigadas a tomarem decisões, a fim de otimizarem o atendimento ao cliente, em situações inesperadas. O risco de receberem uma avaliação negativa é imenso. O desgaste psíquico e emocional nesta situação é eminente e vários pesquisadores vêm sinalizando essa questão (LESTON; CASTRO *et al.*, 2014; REZENDE, 2007; OLIVEIRA, 2007).

Quanto mais qualificado for o trabalhador, mais autônomo em seu trabalho ele será. Para Ribeiro (2013) a autonomia: “[...] condiciona e solicita a mobilização da competência. Ser autônomo é apenas definir suas próprias regras de ação, é agir por si mesmo, resolver por si mesmo.” (RIBEIRO, 2013, p. 16).

O resolver por si mesmo toca em uma questão relevante no mundo do trabalho que é a responsabilidade. Ser livre, exercer autonomia, implica em se ter responsabilidade pelas escolhas que a trabalhadora necessita ir fazendo durante a realização da sua atividade.

4.3.1 Dialogando com a Fenomenologia Existencial

A ideia em fazer este paralelo com a Fenomenologia Existencial surgiu durante os estudos sobre a clínica da atividade, principalmente durante as discussões em torno do conceito de poder de agir. Aspectos como ampliação da autonomia, diálogo relacionando fala e ação, produção de sentido no que se refere a própria existência no trabalho e auto reconhecimento na realização da atividade apresentavam à escuta e à elaboração desta tese um paralelo no modo como a abordagem fenomenológico existencial entende a dinâmica do “ser aí” e do “ser com” (HEIDDEGER, 1998). Este paralelo se evidencia principalmente no relato das entrevistadas e no quanto alguns conceitos caros e baseados no existencialismo, tais como autenticidade, responsabilidade e liberdade aparecem nesta dinâmica de ampliação do poder de agir.

Para um breve entendimento desta aproximação, o “*ser a*”, anunciado por Heidegger (1998) como *Daisen*, aponta para a autenticidade no sentido do ser humano ter a capacidade de inventar novas formas de existir a partir daquilo que faz sentido para esta existência, ou seja, entregue a responsabilidade de assumir o seu próprio ser. A autenticidade é a possibilidade para o Dasein de ser o que ele é, ou seja, um ser-no-mundo que, enquanto clarão ou clareira do ser (*Lichtung*), é o lugar

do ser (*Dasein*). Mas se o *Dasein* pode existir na forma da autenticidade, ele também pode existir na forma privativa da fuga e da inautenticidade.

...o *Dasein* foge de si-mesmo enquanto ser-aí, enquanto abertura ao ser. A inautenticidade, na verdade, está intimamente ligada para Heidegger à decadência (*Verfallenheit*) do *Dasein*, em outras palavras, à sua imersão no mundo da preocupação e à sua queda sob a dominação dos outros (*in der BotmÄigkeit der Anderen*), em outras palavras, sob a dominação anônima do "on".¹⁶ Portanto, o *Dasein* se fecha no falatório (*Gerede*) e no que Merleau-Ponty chama por sua vez de "palavra falada" (Merleau-Ponty, 1985, p. 229). O *Dasein* se alegra e se diverte como as pessoas se divertem e se alegram, acha revoltante o que as pessoas acham revoltante etc. (Heidegger, 1986, p. 170). (CABESTAN, 2010, p. 10)

Ou seja, é possível entender a construção da autenticidade a partir da capacidade de criação, de invenção do sujeito do seu próprio modo de existir como fluxo, negando a massificação. As cristalizações da organização social do trabalho seria um dos fatores que impediria essa capacidade. Fazendo um paralelo com a clínica da atividade, as trabalhadoras aqui estudadas buscam a ampliação do poder de agir, rompendo com as cristalizações e escolhendo tomar as rédeas das suas escolhas e não escolhas. Este foi o fio inicial para a proposta adotada.

Segundo Moreira (2010), a Fenomenologia enquanto filosofia propõe um contato com a experiência vivida, concreta, com fatos reais, afirmando a importância dos fenômenos da consciência. Tal proposta é inaugurada com Edmund Husserl (1859-1938) no fim do século XIX. Inicialmente pode ser caracterizada como o estudo do que aparece na consciência exatamente como aparece, sem um conceito prévio, na busca de elucidá-lo. A consciência é entendida como uma atividade constituída por atos tais como imaginação, percepção, vontade, paixão, entre outros; mas sempre com uma intencionalidade. Como se trata de uma percepção que o sujeito tem do mundo, para essa abordagem é impossível analisar este sujeito descolado da sua experiência com o meio, defendendo sua constituição histórica. A fenomenologia mais adiante vinculada ao existencialismo propõe o estudo do sujeito no mundo.

Para Merleau-Ponty (1945), a fenomenologia não é um idealismo transcendental, como afirmava o primeiro Husserl: seu destino é tematizar a existência, o *ser-no-mundo*. Ele ressitua a existência na essência e não pensa que seja possível compreender o homem e o mundo de outra forma que não a partir de sua facticidade. (...) Buscando uma fenomenologia existencial, de cunho eminentemente antropológico, Merleau-Ponty abole verdades herméticas e pensamentos idealistas. Sustenta que o conhecimento é sempre incompleto, uma vez que não existe um saber absoluto e a verdade é um movimento que vai se constituindo no campo perceptivo, caracterizando-se como um mistério inesgotável, uma gênese perpétua, sempre aberta. (MOREIRA, 2010, p. 726).

Portanto, a forma de se contar ou escutar uma história mudam com o decorrer do tempo e contexto de percepção, pois o sujeito não é o mesmo ao longo da história. Foi assim o primeiro insight para se estabelecer este diálogo de abordagens. Inclusive foi possível perceber este fenômeno em ambas as entrevistas, pois ambas falam o quanto foram transformadas em meio ao modo como escolheram “*ser-no-mundo*”.

Neste sentido, esse diálogo com autores da fenomenologia e do existencialismo se apresentará em um percurso entre autonomia vinculada ao desenvolvimento humano e a saúde, liberdade e processos de libertação, entendidos como importantes e cruciais para o que está sendo chamado nesta tese como possibilidade de ampliação do poder de agir. Necessário ressaltar que o conceito de liberdade traz algumas ambigüidades. Para SARTRE (1997, p. 242), a “*consciência*” que podemos denominar de “*livre*”, e “*cuja natureza é ser consciência de alguma coisa*” e que apenas “*pode ser enquanto estiver no mundo, quer dizer, vivendo sua relação com o real como situação*”, não é outra coisa “*senão a própria consciência tal como ela se revela no cogito*”. Ou seja, a liberdade está vinculada ao entendimento do ser em si em relação com o mundo, restrita a possibilidades conhecidas por essa consciência. Não se trata de plenitude. Por isso a escolha em se importar com os processos de libertação, entendendo a existência como dinâmica e indeterminada.

Retomando a questão do “resolver por si mesmo”, cabe ressaltar o elo no entendimento de relações entre a constituição da autonomia em meio aos processos de libertação e de responsabilização, estudados nas bases fenomenológicas existenciais.

Os conceitos de liberdade e responsabilidade estão intrinsecamente ligados em Sartre⁴¹. Para este autor “*o homem, estando condenado a ser livre, carrega nos ombros o peso do mundo inteiro: é responsável pelo mundo e por si mesmo enquanto maneira de ser*” (SARTRE, 1997, p. 677). Responsável aqui é tomado no sentido de que o sujeito se sabe autor de um acontecimento e que esta autoria é incontestável, independentemente dos efeitos produzidos por esta ação. Porém, ele

⁴¹ Jean Paul Sartre é considerado um dos maiores pensadores do século XX e representantes da filosofia existencialista. A corrente existencialista é pautada na liberdade do ser humano e de acordo com Sartre: “*Estamos condenados a ser livres.*”

afirma que essa responsabilidade não é resignação, *mas "... reivindicação lógica das consequências de nossa liberdade"*.

Dessa forma, cabe apontar o sentido da liberdade em que cada trabalhadora que vive a realidade da dura organização do trabalho de teleatendimento poderia lançar mão para pensar e realizar sua atividade dentro das limitações do ofício. Sartre (1997), ao relatar a insatisfação do proletariado em 1830 em relação aos baixos salários, ou mesmo o atual relato da Virgínia em sua entrevista sobre os efeitos do processo de privatização da Telerj e as mudanças nas relações de trabalho, tornando-o ambiente doentio, mostra que por um tempo essa insatisfação por falta de cultura e de reflexões necessárias acabava por naturalizar o sofrimento, tornando o sujeito resignado em meio a sua miséria e, dessa forma, não age. O sofrimento não o move, mas sim

[...] é ao fazer o projeto de modificá-lo que o sofrimento parecer-lhe-á intolerável. Significa que deverá ter tomado distância com relação a ele e operado uma dupla nadificação: por um lado, com efeito, será preciso que posicione um estado de coisas ideal como puro nada presente; por outro, que posicione a situação atual como nada em relação a este estado de coisas. Terá de conceber uma felicidade vinculada à sua classe como puro possível - ou seja, presentemente como certo nada; de outra parte, retornará sobre a situação presente para iluminá-la à luz desse nada e para nadificá-la, por sua vez, declarando: "Não sou feliz". (SARTRE, 1997, p.538,539).

Significa que a insatisfação, a negação desta realidade é que faz mover e não a naturalização do sofrimento. Não a negação no sentido de fechar os olhos para tal realidade, mas de não aceitá-la e resignificar o fenômeno que acionava o sentimento de insatisfação, como por exemplo, o modo como a Edna enfrentava as doenças adquiridas no trabalho e o quanto este fenômeno a movia para a luta contra as más condições de trabalho. Neste sentido, o autor assevera que quando se atribui sentido ao para si e essa nadificação é parte integrante deste posicionamento é preciso reconhecer que a condição indispensável e fundamental de toda ação é a liberdade do ser atuante. Para tanto ele afirma que nenhum estado de fato, seja político ou econômico ou mesmo psicológico motiva qualquer ato por si mesmo, nem muito menos determina a consciência sobre o que falta ou o que é negativo. O que move é o desprendimento de si mesmo, conferindo um sentido para a escolha em mover-se.

A liberdade conforme concebida acima coloca as trabalhadoras entrevistadas, e muitas outras, como seres responsáveis e as revela como autônomas, pois as move para um posicionamento. Essa autonomia de ser, própria da filosofia

existencialista de Sartre (1997), embora o autor não utilize a palavra propriamente, aparece em Freire (1996) como a autonomia de conhecer aquilo que já existe e o que o educando poderá construir através de sua curiosidade. Para Freire:

“Uma pedagogia da autonomia tem de estar centrada em experiências estimuladoras da decisão e da responsabilidade, vale dizer, em experiências respeitadas da liberdade.” (FREIRE, 1996, p. 107).

Neste sentido ele aponta que não há teoria para aprender a decidir. O processo de decisão do ser não prescinde da ajuda dos outros, como os pais, por exemplo. Eles podem ter a sua participação no processo, desde que não pretendam assumir a missão de decidir por quem está decidindo acerca de sua própria vida.

A prática da autonomia é aperfeiçoada por sua prática, porém Freire (1996) denuncia diversas forças que desvirtuam a autonomia do ser na construção de seu conhecimento, principalmente aquelas que tomam o mundo como estático, uma estrutura imóvel, em que a mudança não é possível. Tais forças acabam por eliminar a esperança que faz parte da construção da existência humana, cuja carência imobiliza o ser, que não vislumbra um futuro para si a não ser o que é determinado pelo sistema dado anteriormente à sua própria existência. Freire baseia sua crítica à ideologia neoliberal, a qual visa à adaptação do sujeito à realidade que se apresenta. Para Freire (1996), fundamentado na ideia de problematização do futuro e não de determinação, ser humano deve buscar a sua própria humanização e a daqueles que se encontram em situações indignas de vida. Desproblematizar o futuro imobiliza o homem e a mulher, que não se enxergariam mais como seres históricos. O poderio da classe dominante camufla suas intenções com o auxílio de ideologias que criaram, principalmente, para fomentar nas classes oprimidas a afirmação categórica, enfatizada pelos neoliberais, de que a realidade é assim porque tem que ser assim. O futuro é desproblematizado, ou seja, não se trata de uma incógnita, mas de algo que já se sabe como será. O homem e a mulher não são, estão sendo, tal qual o mundo o está, porque assim foi construído e o futuro, como o presente, será produto das escolhas presentes da humanidade.

Dessa forma, a conquista da autonomia é também a conquista da dignidade, da justiça, da própria humanidade do humano. Assim, o ser humano revela-se inacabado, nada nele está concluído, desde o conteúdo dos conhecimentos até o modo como o constrói. A autonomia deverá sempre ser renovada, pois o

desenvolvimento se dá histórica e continuamente. O ser tem consciência de sua inconclusão. Como afirma Lessa (2011):

Em suma, não há qualquer solidez derradeira em nada do que somos, porque tudo o que somos padece de uma mutabilidade inexorável. Somos sempre muitas coisas, mas ao mesmo tempo não somos completamente nenhuma delas. (LESSA, 2011, p. 148).

Se inconcluso, precisa estar se fazendo permanentemente. Somos apenas possibilidades e impossibilidades de ser. O entendimento do “poder ser”, segundo Lessa (2011), vincula-se a afirmação de Nietzsche quando diz que “Deus morreu” (LESSA, 2011, p. 149). Isso significa a destruição dessa totalidade do modo de ser tradicional pensada pela psicologia estrutural cartesiana. O conceito do ser humano como ser racional vem de Aristóteles, mas é possível conceber que essa racionalidade humana é atravessada por afetos, fantasias, medos, desejos, entre outros. Neste sentido, o sujeito se defronta com as dificuldades de se posicionar diante das mais variadas situações de trabalho e de vida, pois vai se dando conta desses atravessamentos. A possível frustração em não se sentir tão racional quanto a situação convoca interfere no processo de autonomia.

No campo existencialista, Sartre demonstra que o ser humano não está pronto, não é fim, pois está por se fazer. Continuamente está se lançando como projeto no mundo, na sociedade. Neste eterno estar por se fazer implica a existência. Em *O ser e o nada*, de 1943, Sartre, ao estabelecer as bases ontológicas da relação homem-mundo, desenvolve sua definição de liberdade e de projeto de ser e, quinze anos mais tarde, na obra *Crítica da razão dialética* (1979), retomando sua definição de projeto de ser, estabelece os fundamentos para a compreensão da dinâmica dos grupos, das organizações e da história (CASTRO; ZANELLI, 2007).

Na primeira obra, aponta que a liberdade é ação e autonomia de escolha: é a autocriação do Para-si movendo-se no mundo e, ao mesmo tempo, transcendendo-o. A liberdade do indivíduo apenas será acessível pelo engajamento de sua consciência no mundo e toda ação, ao longo da construção de *si*, não encontrará nenhum princípio *a priori* que poderá tirar-lhe a autonomia. O homem autêntico, portanto, será aquele que mergulhará na contingência e na finitude e em seu ser-no-mundo e será a própria adversidade que lhe proporcionará seu *ato criativo*. A *angústia* habita aquele que toma consciência de que é necessário continuar a agir, mesmo que não conheça ou domine sempre as consequências de suas ações. Mas é aqui que o sujeito constrói, ao contrário de um pessimismo ou de um mero

quietismo, uma “duração otimista” (SARTRE, 1997), colocando-o na dimensão da responsabilidade da criação de sentido e afirmando a sua liberdade de criá-lo ou não.

Kierkegaard (1976), afirmava que toda forma de massificação do humano deve ser combatida, porque, na verdade, subtrai do indivíduo singular as suas peculiaridades, para poder generalizá-lo, limitando sua construção histórica. Para este autor, o ser humano prossegue sua existência a partir das sensações e desejos, escolhendo ampliar o que considerar como sua liberdade de existir, criar e se expressar sem limitações.

Kierkegaard, Freire e Sartre têm uma proximidade quando fazem apelo ao engajamento do indivíduo em sua sociedade, de modo que se torne também sujeito, coautor da mesma, suas escolhas envolvem uma escolha por todos os homens e mulheres. O ser humano não é fim e nunca o será, está sempre se projetando. É inconcluso, inclinado a preencher os vazios de seus questionamentos, de sua indignação. É inconcluso enquanto ser que existe, e seu desenvolvimento o faz perceber suas incompreensões, indecisões e indignações. Desse modo, a análise do ser humano, segundo os autores, apresenta pontos em comum e possível eixo de diálogo. É histórico, projeto; construído por sua própria força e escolha; dotado de liberdade. Por fim, o que se lê nesses autores é tornar o homem e a mulher responsáveis por sua vida, por sua sociedade, construídas em liberdade e com autonomia. A autonomia implica criatividade, inovação que só se alcançam pela via da liberdade e a partir dos afetos produzidos em meio aos encontros. Desafios que permanecem na construção do desenvolvimento e que foram enfrentados por nossas entrevistadas.

Para Sartre (1997), o drama da liberdade é conduzido pelo “ser-para-si”. Este ser-para-si define-se como ação, e esta é a primeira condição para a liberdade. Portanto a base da existência humana é a livre escolha que cada um faz de si mesmo e de sua maneira de ser. O “em-si”, sendo simplesmente aquilo que é, não pode ser livre. A liberdade é advinda do nada que faz com que o homem se constitua ao invés de apenas ser. É a partir deste princípio em que se baseia a teoria existencial de Sartre na qual o ser é inteiramente responsável pelo que é. Não faz sentido atribuírem falhas a fatores externos tais como hereditariedade ou a ação do meio ambiente ou ainda a influência de outras pessoas. Constituir coletivos também é escolha!

Como não será desconectado do que se tem na atualidade, derivará das noções que o têm como ser livre, participante, político, sociocultural e ecológico. O meio ambiente ocupará a sua atenção e cada vez mais se verá ligado ao que não é exclusivamente humano e por ele corresponsável. Da mesma forma, espantam-se estudiosos e críticos morais da dimensão que a liberdade está tomando na atualidade, observada no comportamento dos próximos a assumirem a direção da sociedade, a juventude. Seus valores não são reconhecíveis facilmente e a impressão que se tem é a de que eles não existem. Na verdade, o que veio à tona por conta do cenário mundial de globalização é o quanto os sujeitos e as sociedades locais são diferentes uns dos outros. A variedade de modos existe e não há parâmetros para justificar o porquê de uma padronização dos costumes e dos princípios. Para um ser humano presente no mundo, onde projeta a sua existência, que, para ser autêntica precisa se realizar frente à presença dos outros. Se a responsabilidade do ato de um está para a totalidade, não há como não concluir que cada vez mais as relações serão construídas e se tornarão complexas.

Trazendo toda esta discussão acerca da questão da autonomia, frente a realidade das trabalhadoras do teleatendimento, é possível relacionar com Osório da Silva (2014) ao mencionar que, sendo a qualidade do trabalho realizado fonte de saúde, faz-se necessário cuidar do trabalho, transformando as condições de sua realização. Neste sentido, o processo de autonomia passa pelo processo permanente de desenvolvimento dos ofícios, percebendo que, neste caso, não se trata de cuidar das pessoas, mas do trabalho. Cuidar do trabalho seria fazer um bom trabalho e trabalho bem feito é fonte de saúde (CLOT, 2016). Potencializar os aspectos que constituem a autonomia é promoção de saúde.

Possibilidade de, mesmo com forças contrárias, transformar a organização do trabalho, apreendendo no vivo, que as trabalhadoras são responsáveis pelo o que fazem e pelo que escolhem não fazer. Cabe ressaltar que não se trata de que por conta das forças contrárias seria necessário sofrer para ser reconhecido ou identificado que algo deve ser feito. Como aponta Tosquelles, citado por Clot ao escrever o posfácio do seu livro, as dificuldades e a intervenção clínica devem ser fontes de criação, do pensar e de energia. Ele menciona que não devemos ser complacentes com as pessoas que enfrentam as dificuldades ou com os afetos produzidos em meio ao sofrimento em viver determinadas realidades. Nos escritos

de Tosquelles no jornal interno de um hospital que trabalhava, ele se reporta aos doentes assim:

Muitas vezes dizemos a nós mesmos: só a mim é que acontecem coisas como essas. Essa é a minha desgraça. É meu destino particular. Eu sou como sou, as pessoas não podem me compreender. Eu sou o único a saber da amargura ou da profundidade de meus males. E depois de ter passado muito tempo remoendo essas ideias, nos isolamos, nos fechamos em nossa bolha, ficamos amuados ou tímidos, mal-humorados. No melhor dos casos, vivemos entre os outros sem olhá-los, sem participar de sua vida, sem reconhecê-los como irmãos. Em outros casos, talvez mais tristes, essa maneira de se sentir irredutivelmente diferente dos outros se transforma pouco a pouco em um erro bem pior em suas consequências. Dizemos a nós mesmos: eles me abandonam, são malvados, são invejosos. Eles me desejam mal. A partir daí, nos defendemos, desconfiamos, vivemos sentimentos de ódio. No entanto, se os senhores soubessem escutar, se os senhores não se isolassem ao menor motivo ou desculpa, se quisessem olhar os outros, doentes ou não, que estão ao seu redor, os senhores aprenderiam que todos os seres humanos têm os mesmos problemas. No fundo, não é muito diferente com uns e outros. Então os senhores tomariam consciência de um tipo de peça que os senhores pregam a si mesmos. Os senhores se isolam dos outros, talvez com razão, por desejar gritar no desespero, no meio do drama que nos atinge; eu estou só. E se os senhores soubessem escutar os outros, lhes apareceria, claro como o dia, que é sempre possível se desembaraçar desses “maus fundamentos” [...]. Basta seguir o exemplo do simples e bravo Pendariès, que dizia a Sains no início da pastoral de Noel: quanto a mim eu volto com os homens. Um homem entre os homens, nem mais nem menos (TOSQUELLES, 1951 apud CLOT, 2013, p. 202,203).

Ou seja, trata-se de uma intervenção, de uma produção de existência para além das queixas, para além das forças contrárias. *“É um chamado organizado à atividade própria do sujeito a fim de que ele se dê ao trabalho de viver”* (CLOT, 2013, p. 20).

Prosseguindo o diálogo, pode-se perceber que tanto no existencialismo como para Clot, a autonomia requer um olhar de não naturalização das formas opressoras, mas na busca criativa de possibilidades diante da angústia do nada, ou do que pode se chamar de sofrimento ou formas de insatisfação. E essas construções criativas de possibilidades a partir da produção dialogal com a realidade percebida pelo sujeito apontam as formas de ampliação do poder de agir. Passa-se então a análise da existência e liberdade enquanto processos de libertação para o entendimento do poder de agir.

Como já foi visto, para Sartre (1997), existência e liberdade andam juntas.

A consciência, porém, constitui-se como um projeto que se lança para além de si mesma, negando a determinação proposta pelo racionalismo absoluto. Sartre busca nos mostrar o homem livre de seus determinismos, exaltando a idéia de situação: somos e estamos, por exemplo, “jogados” numa época e situação social, mas sempre podemos escolher – sendo que o valor que atribuímos à situação depende unicamente de nossa liberdade. Em

qualquer possibilidade somos livres para a constituição de um projeto. (JÚNIOR, 2010)⁴².

Na filosofia existencial de Sartre, a liberdade tem que ser absoluta ou nada pode ser. Não existe meio termo: *“o homem não poderia ser ora livre, ora escravo: é inteiramente e sempre livre, ou não o é”*. Mesmo no caso do sofrimento, este se dá por escolha. Somos livres ou *não* somos livres. Neste sentido

[...] a liberdade é para Sartre a condição indispensável e fundamental da ação. De fato, toda ação implica para a consciência a possibilidade permanente de operar uma ruptura com seu próprio passado. Contrariamente às abordagens da Sociologia e Psicologia empíricas, a ação não é provocada por uma causa necessária anterior. Toda ação é afirmação de um sentido, é intencional. A intencionalidade implica necessariamente o tema da temporalidade: visando um fim, a consciência que age visa um inexistente, um irreal (futuro) que ela deseja instaurar. Portanto, o que esclarece uma ação não é o retorno a um motivo anterior, passado, dado, acabado, mas sim a antecipação de uma realidade futura. (PFEIL, 2008, p. 153,154 apud JÚNIOR, 2010)⁴³.

Pensando mais sobre o conceito de poder de agir enquanto afirmação de autonomia, principalmente em meio a disposição do ente em ser nas relações, cabe o entendimento de que mesmo o ente sendo finito, a aposta não é de acabamento, mas de afirmação da vida, da existência, de abertura de possibilidades. Neste sentido, entende-se potência como o que marca a substância, a essência, a atividade que se expressa no ser. Atividade inevitável. A potência de existir se desdobra na possibilidade autêntica⁴⁴ de bons encontros. Portanto, para o estudo da ampliação conceito de poder de agir, serão mantidos o conceito de liberdade e autonomia em Sartre, entendendo construção da liberdade enquanto processo existencial. e as formulações da fenomenologia no conceito de existir.

Escolha, posicionamento e responsabilidade também são termos que dialogam fortemente com a fenomenologia existencial. Além disso, discutir as distinções entre afeto, sentimento e emoção, a influência das emoções que levam o indivíduo a níveis de atividade e pensar o afeto definido como variação de potência

⁴² Trecho retirado do site www.projetoFilosofia.blogspot.com/2010/12/liberdade-e-determinismo-sob-tensao.html no artigo Liberdade e Determinismo sob tensão: Espinosa e Sartre.

⁴³ Trecho retirado do site www.projetoFilosofia.blogspot.com/2010/12/liberdade-e-determinismo-sob-tensao.html no artigo Liberdade e Determinismo sob tensão: Espinosa e Sartre.

⁴⁴ Conceito da fenomenologia existencial - A expressão autenticidade na filosofia existencial denota o modo de ser do homem que se funda numa consciência autônoma. Em um sentido amplo, de acordo com Olson "a vida autêntica é a que se baseia numa apreciação exata da condição humana". Já Zilles extrai da compreensão da existência como possibilidade a alternativa entre o modo de ser autêntico e o inautêntico: "a existência autêntica é a de quem reconhece e escolhe a possibilidade mais própria do seu ser". A inautenticidade, por outro lado, é uma existência cotidiana que segundo o mesmo autor, estaria distante das responsabilidades pessoais, levada pela mediocridade das massas.

propõe pensar um diálogo com a *daisenanalyse*⁴⁵ como fortes componentes na produção de sentido na construção de coletivos e estabelecimento de relações com o meio.

Clot (2010, p. 12) propõe, “quando pensa a questão social do trabalho, que a Psicologia do Trabalho pode seguir a via de uma Psicologia do Desenvolvimento dos sujeitos no trabalho, incluindo ferramentas, coletivos e organizações.” É neste sentido que este escrito inicial, já se transformando e produzindo inúmeros diálogos internos com as multiplicidades que me atravessa, pretende seguir, avançando águas mais profundas ou ares mais estratosféricos, a fim de contribuir para este campo de construção de saberes e existência.

Nos encontros se dão a possibilidade de afetar e ser afetados, e para Clot trata-se de ser posto em movimento, ser deslocado. É o desvio na clínica, os efeitos do processo. O que faz vibrar. Em primeira análise, afecção tende a ser o resultado do afetar e ser afetado, produzir o estado corporal que pode aumentar ou diminuir o poder de agir. Ampliar força de agir e não ser refém de forças externas. A velocidade dos encontros/das relações pode “determinar” o poder de agir.

Estes aspectos fazem remeter à necessidade de pensar o conceito de corpo a partir dos estudos de Merleau-Ponty (2006)⁴⁶ e de Sartre (1997)⁴⁷, bem como os

⁴⁵ “Em sua obra *Ser e Tempo*, escrita em 1927, Heidegger designa como *Dasein* (Ser-aí) a este ente que nós mesmos somos e que, diferentemente dos entes que não têm o modo de ser do homem, não possui uma essência positiva determinada a priori, antes, o que ele é, seu ser, está sempre em jogo no seu existir. O projeto de *Ser e Tempo* tem como tarefa inicial de uma ontologia geral a “analítica do *Dasein*” (*Daseinsanalyse*), isto é, a explicitação das estruturas existenciais do *Dasein*. Essa analítica segue uma conduta fenomenológica, o que significa buscar o acesso ao que se mostra a partir de si mesmo, e hermenêutica, já que a descrição fenomenológica é sempre elaboração de sentido, interpretação. Ela é denominada de ontologia fundamental, pois elabora as condições de possibilidade de qualquer investigação ontológica. Neste sentido, a analítica do *Dasein* pretende ser a dimensão primordial da hermenêutica, da qual deriva qualquer hermenêutica particular das ciências humanas”.

⁴⁶ Merleau-Ponty recoloca o olhar fenomenológico no mundo vivido, no qual a vivência da corporeidade é dimensão implícita no sentido da vivência do ser no mundo. Não se trata do conhecimento reduzido ao ato de conhecer, mas em suas expressões no mundo vivido. É a experiência no âmbito do “**que se percebe em mim e não que eu percebo**” (MERLEAU-PONTY, 2006a, p. 290, grifo do autor). “Engajo-me com meu corpo entre as coisas, elas coexistem comigo enquanto sujeito encarnado, e essa vida nas coisas não tem nada de comum com a construção dos objetos científicos” (MERLEAU-PONTY, 2006a, p. 252). Trata-se do mundo em constante objetivação e ao mesmo tempo sendo reconhecido por meio da experiência da subjetividade humana; nesse contexto, a corporeidade expressa sentidos primordiais de existência da vida humana e também é reconhecida em significação.

⁴⁷ Para Sartre não é possível ver na consciência algo distinto do corpo: Este não é uma coisa que se liga exteriormente à consciência; pelo contrário, é constitutivo da própria consciência. A consciência é, estruturalmente, intencional e, portanto, relação com o mundo; o corpo exprime a imersão no mundo, característica da existência humana. O corpo é um centro, em relação ao qual se ordenam as coisas do mundo e, por isso, constitui uma estrutura permanente que torna possível a consciência. Sartre vai mais longe em sua interpretação, dizendo que o corpo é a própria condição da liberdade.

aspectos ligados a existência e a relação com as emoções para além do sentido que se construa neste campo.

O conceito de corpo si para Schwartz (2007) propõe uma ampliação do conceito de subjetividade para a Psicologia do Trabalho e Organizacional, no sentido de que este corpo vivencia uma dramática do uso de si por si e pelos outros, ou seja, supõe a presença de uma heterodeterminação, uma complexidade construída coletivamente, indicado que o ofício deve ser corporalizado. Pode-se dizer que é ontológico⁴⁸ o ente fabricar meios para viver, independente do modo como o qual ele produz. Este pensamento possibilita a instauração de uma maiêutica socrática em duplo sentido ao considerar o corpo si que transgride essa existência, segundo Canguilhem (2001), no sentido da saúde enquanto produção do vivo e até mesmo por Foucault, entendendo a transgressão como uma possibilidade de romper barreiras. Portanto a transgressão pode ser entendida como a possibilidade de se perceber tanto o endurecimento quanto a libertação. Transgredir faz emergir reservas alternativas instituídas pelo debate de normas e as redes rizomáticas⁴⁹ no campo social. O corpo si seria uma produção social com seus limites e complicações.

Portanto, de acordo com Canguilhem o *que caracteriza saúde é justamente*

a possibilidade de transcender a norma que define a normalidade momentânea, é a possibilidade de tolerar as infrações da norma habitual e instituir novas normas em situações novas. Por isso, não se pode conceber a patologia como uma unidade propriamente objetiva. A única unidade que podemos ter, que não é puramente objetiva, é a de um ser vivo, que é um corpo vivo em permanente relação com o meio – relação variável com um meio variável. (CANGUILHEM, 2001, p. 35).

Por fim, dialogando o conceito de saúde aqui tratado com a questão da hermenêutica enquanto esforço filosófico para separar ente e ser (HEIDEGGER, 1998), cada sujeito tem sua forma de perceber e se relacionar com o mundo e, de forma criativa e inventiva, amplia seu poder de agir inclusive na construção dessa corporeidade considerada saudável, resistente no enfrentamento das dificuldades e

Não existe liberdade sem escolha e o corpo é precisamente a necessidade de que haja escolha, isto é, de que o homem não seja imediatamente a totalidade do ser. O corpo é, por conseguinte, tanto a condição da consciência como consciência do mundo, quanto fundamento da consciência enquanto liberdade.

⁴⁸ Ontológico no pensamento de Heidegger é relativo ao ser em si mesmo, em sua dimensão ampla e fundamental, em oposição ao óntico, que se refere aos entes múltiplos e concretos da realidade.

⁴⁹ Rizomática aqui novamente segundo a filosofia da diferença tem o entendimento de um modo de funcionamento das multiplicidades onde qualquer ponto pode se conectar a outro, como um emaranhado de raízes. Vide também Deleuze e Guattari 1995, p. 16-17.

dos impedimentos. Sobre poder de agir, este conceito será tratado mais profundamente na próxima sessão.

5 MILITÂNCIA DA MULHER E EXISTÊNCIA: UM CAMINHO PARA A AMPLIAÇÃO DO CONCEITO DE PODER DE AGIR - ALGUMAS ANÁLISES E CONSIDERAÇÕES

Entendendo a militância como a questão disparadora desta tese, serão tecidas algumas análises considerando a aproximação entre a clínica da atividade e a abordagem fenomenológico existencial, no que se refere à ampliação do conceito de poder de agir.

5.1 Poder de Agir

Poder de agir, seguindo os passos de Yves Clot (2010, p. 15), diz respeito a atividade, assim como a atividade diz respeito diretamente ao poder de agir.

(...) o conceito de poder de agir diz respeito à atividade. A tarefa, por si só, não é suficiente. (...) Ele avalia o raio de ação efetivo do sujeito ou dos sujeitos em sua esfera profissional habitual, o que se pode também designar por irradiação da atividade, seu poder de recriação.

Portanto, o desenvolvimento do poder de agir vai modificando sua base com o passar do tempo. Clot (2010) sinaliza que:

O poder de agir é heterogêneo. Pode-se dizer que ele aumenta ou diminui em função da alternância funcional entre o sentido e a eficiência da ação em que se opera o dinamismo da atividade, ou seja, sua eficácia. Esta, por sua vez, não é somente alvo dos objetivos perseguidos, mas também a descoberta de novas metas (CLOT, 2010, p. 15).

Então se pode considerar que o desenvolvimento do poder de agir efetivamente implica valores de sentido e também de eficiência num jogo de alternâncias que não se pode prever, mas que é possível identificar e explicar.

O desenvolvimento alternado dos poderes de ação (CLOT, 2010, p. 21) tem uma dupla vida. Por um lado, se vive na atividade remobilizando-se pela regeneração das trocas com a atividade dos outros e com outras atividades do próprio sujeito. Por outro, além de renovar seu sentido, a atividade esbarra em um obstáculo, ao buscar novos meios para se realizar.

No centro do desenvolvimento do poder de agir os trabalhadores podem estabelecer ou não, no seu campo cotidiano, novas relações com os objetos, com os outros ou consigo mesmos. Podem produzir ou não outros objetivos, outros destinatários e outros modos de existir no campo profissional considerado transformável e inacabado. A atividade mediatizada permanece assim mediatizante,

sendo fonte de ligações renováveis, afirmando sua construção histórico-existencial. O sujeito conquista seu poder de agir junto aos outros e aos objetos que podem reuni-los ou dividi-los no trabalho comum. Desenvolve-se na e pela atividade mediatizante.

Dialogando com Heidegger (1999), não sobre desenvolvimento, mas sobre a construção do sujeito e a percepção de realidade, Vigotski (1998) enuncia que a apreensão do meio é mediada pela existência.

Clot (2010) aponta que Vigotski (1998) insiste no fato de que o desenvolvimento do sujeito, propriamente dito, não é uma simples progressão, mas uma metamorfose das funções psicológicas. Destaca que:

Cada sujeito desata e volta a atar, de maneira única, os vínculos estabelecidos entre todas as atividades que ele tentou tornar compatíveis fora dele e em sua história. Sabe-se que o desenvolvimento do poder de agir real pode, inclusive, desencadear uma crise em equilíbrios laboriosamente adquiridos e que o desenvolvimento do sujeito não segue mecanicamente o desenvolvimento do seu poder de agir profissional. Para que isso seja possível, é imprescindível que ele disponha da plasticidade subjetiva que, por sua história própria, tenha conseguido, ou não, conquistar (CLOT, 2010, p. 31).

Ainda pensando a questão do desenvolvimento do poder de agir, Clot (2010) citando Espinosa e em seguida baseando-se em Vigotski (1998), aponta que “*o esforço para desenvolver o poder de agir é inseparável de um esforço para elevar, ao grau mais elevado, o poder de ser afetado* (1965, v. 39)”. Neste sentido, ele entende a subjetividade não como uma disposição constitutiva do sujeito, mas como o poder de afetar e ser afetado, que, em maior ou menor grau, está à disposição de cada um em função da sua história singular. Ao considerar sua incompletude, o sujeito se torna disponível ao desenvolvimento da atividade e não um poder de agir autóctone. É sua vitalidade dialógica interna que o prepara para suportar ou apreender os imprevisíveis do real diante dos quais ele vai se construindo.

Mas em que sentido esta tese pode desenvolver a questão da ampliação do poder de agir das teleatendentes em meio aos percalços e controvérsias do e no seu campo de trabalho habitual e a sua história existencial?

5.2 A atividade teleatendimento e a mulher

Ribeiro (2013)⁵⁰ aponta que 75% ou mais operadores de teleatendimento são mulheres. Em geral elas estão sob a supervisão masculina. Acredita que a predominância feminina neste cenário esteja relacionada com a jornada de seis horas. A fim de identificar as construções coletivas que as mulheres criam para manter/promover sua saúde neste campo de atuação, faz-se necessário problematizar o trabalho exercido em meio aos percalços mercadológicos e existenciais nas dobras neoliberais contemporâneas e a luta política dessas mulheres por melhores condições de vida e trabalho. Ou seja, os atravessamentos políticos que constituem a conjuntura desse plano de existência.

Um exemplo importante é a ênfase das empresas na diminuição de custos e neste sentido solicitam as mulheres, pois em relação aos homens o salário é menor. Outro exemplo é que essas empresas julgam que as mulheres são mais suscetíveis ao constrangimento (VENCO, 2006). Hirata (2000) discute que essa “preferência” por mulheres no exercício desta atividade e a resistência a mudança deste paradigma se dá devido a três pontos centrais: “a técnica ainda se conjuga no masculino, assim como a autoridade, e os serviços, já bastante feminizados, concentram a maior parte dos novos empregos femininos.

O que cabe ressaltar é que, segundo Ribeiro (2013), as exigências físicas, psíquicas e emocionais no trabalho são sempre sociais e independem se vai se tratar de homem ou mulher. “Não é ao corpo mais franzino que se deve cobrar o não adoecimento. A lógica da produção é perversa. Fica difícil falar em prevenção sem contrariá-la (RIBEIRO, 2013, p. 80). Porém é sabido que nas sociedades de classe a opressão sobre a mulher é forte, tanto na família como no trabalho e em qualquer espaço social. Pode-se até considerar uma diminuição com o desenvolvimento dos modos de existir, mas ainda assim é grande. Se a opressão no trabalho é desigual em relação ao homem e a mulher, pode-se considerar que as exigências do trabalho em teleatendimento são mais sentidas pela mulher. Portanto a questão reside na desigualdade da opressão, quase sempre colocadas em prática por homens que ocupam os cargos de supervisão e gerência.

Esse deslocamento conceitual de enxergar fragilidade na mulher tem a ver com o mundo da produção, com os valores e a forma vulgar com que são

⁵⁰ Dados atualizados mais recentes encontrados no estudo realizado pela startup Instituto Cliente Feliz em parceria com a Quorum Brasil apontam que 84% desses profissionais são do sexo feminino e são elas que compõem a renda familiar, representando 86% do total. (<https://www.istoedinheiro.com.br/mulheres-acima-de-50-usuarias-do-instagram-veja-o-perfil-de-quem-atua-no-call-center/> acesso em 27 de set. de 2021)

interpretados os fenômenos sociais. A sociedade é do trabalho e o poder é, hegemonicamente, masculino; então mulheres e homens trabalham regidos por leis e interpretações masculinas. Coloca-se sinal negativo para as características do gênero feminino para mais o submeter e remunerar de modo mais baixo o seu trabalho. Essa é a razão de dar-se primazia ao biológico feminino quando se discutem relações sociais e consequências do trabalho cotidiano. (RIBEIRO, 2013, p. 98).

Portanto, a tese vulgar sobre a inferioridade feminina e a tese menos preconceituosa da dupla jornada merecem algumas considerações e outra análise sobre a suposta prevalência maior e naturalizada dos adoecimentos do trabalho contemporâneo associadas ao ser mulher. É possível perceber então que o argumento da inferioridade da mulher nunca se comprovou nem desapareceu. Um dado histórico apontado por Ribeiro (2013) é que nenhuma das sociedades de classe anteriores ao capitalismo incorporou a mulher como força de trabalho, embora submetida a uma relação social inferior ao homem em todos os aspectos, como por exemplo, a diferença para menos de 30% no salário em funções iguais. Resumindo, trata-se da opressão histórica de classe e gênero, que mesmo com sinais de que está atenuada, permanece em casa, no trabalho, até mesmo nos espaços sindicais. Será maior ou menos dependendo da conjuntura em que se vive. Neste sentido percebe-se que apesar do ideário igualitário sonhado na revolução francesa esteja longe de acontecer, muitos avanços e conquistas estão sendo alcançadas sobretudo pela luta das próprias mulheres.

No entanto faz-se importante ressaltar que na direção dos sindicatos a predominância é masculina, reproduzindo, de certa forma, a tal divisão sexual do trabalho. Pode-se ilustrar dessa maneira: termina a jornada de trabalho, minha mulher vai para casa cuidar dos filhos e eu vou exercer a militância no sindicato. Trata-se de mais um absurdo retratado no movimento sindical de esquerda no Brasil sob o formato de discriminação sexual.

A luta em se construir existências autênticas, no sentido dado por Kierkegaard (2010) se afirma no momento em que o sujeito assume a responsabilidade pelas próprias escolhas, numa afirmação de verdade, não enquanto dado absoluto, mas a verdade como verdade em relação a si mesmo. Agirá em torno da sua vontade e conforme o que acredita. A afirmação da mulher no campo sindical é um exemplo desta afirmação, dentre tantas outras formas.

5.3 Mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho numa visão fenomenológico-existencial

Outro ponto para abordar as questões sobre a militância que apareceram nas entrevistas necessitou de um encontro teórico com Abromeit (2011) que apresenta uma leitura de Marcuse⁵¹ sobre a construção da consciência histórica dos indivíduos a partir do olhar de Heidegger, ao desenvolver suas ideias sobre a racionalidade tecnológica. Antes de fazer as considerações deste apontamento com a clínica da atividade e relacionar com as entrevistas, cabe aqui esclarecer este pensamento.

Segundo Abromeit (2011), Marcuse acreditava que a analítica existencial heideggeriana do Dasein ampliava o que se tinha conhecimento naquela época sobre as teorias racionalistas abstratas da subjetividade, que dominavam a filosofia moderna, desde a ideia do ego cogito de Descartes até as Investigações Lógicas de Husserl. Este autor foi atraído ainda mais para a teoria de Heidegger da historicidade a partir de uma crítica do positivismo com uma aposta em descobrir o significado completo da consciência histórica tanto para o indivíduo quanto para a sociedade. Para tanto, ele relaciona suas ideias sobre a racionalidade tecnológica ao surgimento de grandes empresas, ao aumento da intervenção do Estado na economia e à integração da classe trabalhadora ao sistema capitalista. Abromeit menciona que em seus escritos, Marcuse aponta que essa relação se dá mais precisamente através das discussões sobre o surgimento da burocracia de larga escala e da aplicação generalizada do fordismo e taylorismo na década de vinte.

Ele destaca a maneira pela qual a burocracia oculta a persistência da dominação social e “concede aos grupos burocráticos a dignidade universal da razão”. Ele também mostra como a “união de ciência exata, impessoalidade e grande indústria”, no taylorismo e no fordismo, reduzem toda noção de autonomia crítica ou de política da classe trabalhadora a um ideal de “eficiência complacente.” (MARCUSE *et al.* 1978-1979 apud ABROMEIT, 2011, p. 288).

Ao buscar a análise dos modos de organização dos trabalhadores diante desta realidade, Abromeit (2011) menciona que Marcuse recorre a Marx, referindo-se sobre a dinâmica historicamente específica das sociedades capitalistas modernas, a saber:

Nos Grundrisse, Marx demonstrou como o desenvolvimento tecnológico acabaria por tornar possíveis novas formas de subjetividade que não eram

⁵¹ Embora Marcuse fosse um crítico de Heidegger, ele é absolutamente influenciado pelo historicismo heideggeriano, por isso é trazido à discussão para dar um toque do pensamento de Marx e as controvérsias dessa leitura nesta tese.

mais determinadas pelo trabalho assalariado e pela luta pela existência. Mas, como a história do século XX deixou claro, a classe trabalhadora não veio a incorporar essas formas emancipatórias da subjetividade [...]. Assim, de acordo com Marcuse, a análise de Marx sobre o potencial emancipatório da tecnologia permaneceu válida, mas tinha de ser complementada com uma análise e uma crítica da persistência de estruturas de caráter sadomasoquista e autoritário em amplos setores das classes baixa e média baixa. (ABROMEIT, 2011, p. 295).

Adiante, ele busca afinidade com Heidegger para pensar a análise de produção, entendendo a natureza como objeto essencial do sujeito produtivo e que este mesmo sujeito “[...] não é indiferente à sua transformação por meio de artifício, mas é apropriado para sua forma final, na qual seu próprio potencial é realizado”. Neste sentido, Marcuse *et al.* (1978-1979 apud ABROMEIT, 2011, p. 300) entende que mesmo que Heidegger reconheça “[...] que a essência da tecnologia não é uma característica trans-histórica da relação entre a espécie humana e a natureza”, este último não aprofundou a análise sobre as condições concretas que envolvem o social e o histórico “[...] que determinam as formas peculiares que a ciência e a tecnologia assumem em qualquer época dada”. Por causa deste entendimento, Marcuse complementa suas teorias a respeito da teoria da racionalidade tecnológica, colocando-as “[...] no interior de uma teoria marxista mais ampla da sociedade capitalista moderna.” (ABROMEIT, 2011, p. 300).

Esta discussão é apenas introdutória para entender que ambas as entrevistadas relataram os efeitos das mudanças tecnológicas na organização social do trabalho, especificamente em relação à atividade telefonista que sofre profundas transformações até chegar à atividade teleatendimento do modo como se conhece atualmente. Esses efeitos tecnológicos afetaram inclusive as formas de organização dos coletivos de trabalhadores no que se referem as lutas por melhores condições de trabalho e as formas de atuação do sindicato. Neste sentido, foi possível fazer uma breve correlação com o olhar fenomenológico de Heidegger.

Outra questão a ser abordada que surgiu nas entrevistas foi a relação entre a existência, entre a história de vida destas mulheres e as escolhas que tiveram que fazer em meio ao exercício de sua atividade laboral e de sua militância política. A Edna entra no circuito da militância por conta do aparecimento de uma LER (Lesão por Esforços Repetitivos) e na luta pela garantia de seus direitos. Virginia relata um histórico de militância desde a tenra idade, mas com mais consistência quando se depara com o agravamento das condições de trabalho diante das mudanças sofridas na organização de seu trabalho. Num dado momento, as duas entrevistadas

apontam o quanto essas lutas marcam a existência delas principalmente no que se refere a construção da subjetividade de cada uma. A luta da Virgínia foi de afirmação e melhoras nas condições de trabalho e sua militância neste sentido continua impulsionada pela angústia de reinvenção da sua história. A luta da Edna se dá pela dor, a partir do vivido concretamente pelo mundo que causa dor, o que dá força para seu processo de libertação e ao seu pensar a angústia como mobilizadora. Aqui nos deparamos com dois conceitos importantes numa escuta fenomenológica: o Ontologismo que se trata em pensar a existência ahistoricamente, encontrando dimensões da existência que vale para qualquer época e lugar, o que pode ser muito arriscado, ou o ôntico que é pensar a existência de forma mais concreta, a partir do histórico.

Neste sentido se dá o diálogo com Kierkegaard (2010). Este autor propõe à Psicologia uma leitura da subjetividade que permite entender o sujeito não como um sujeito “antropologizado” definido sob uma pequena lente, mas um sujeito caracterizado por sua individualidade, percebido como um “pensador subjetivo”. Sendo assim, o sujeito é indivíduo e como tal é ao mesmo tempo ele próprio e toda a humanidade. Dessa forma a humanidade participa inteiramente do indivíduo e este de todo o gênero humano. Isto significa que cada sujeito terá sua importância, pois o modo de existir de cada um afetará todos os outros. Cada um tem a sua verdade e a verdade é subjetiva. Holanda e Janzen (2012, p. 17) trazendo à tona o pensamento de Kierkegaard (2010) na visão de alguns estudiosos deste autor apontam que ele propõe “[...] a noção de que a verdade está na subjetividade, que a existência verdadeira é alcançada pela intensidade do sentimento”. Neste sentido, “*Essa subjetividade é a subjetividade do Indivíduo, pela qual ele ataca o sistema hegeliano*” (KIERKEGAARD, 2010 apud HOLANDA; JANZEN, 2011, p. 17). Ou seja:

A existência corresponde à realidade singular, ao Indivíduo (o que Aristóteles já ensinou); ela permanece de fora e de qualquer forma não coincide com o conceito [...]. “Um homem singular certamente não tem existência conceitual” (KIERKEGAARD citado por REALE; ANTISERI, 1990, p.241). Essa pode ser uma das maiores contribuições de Kierkegaard à psicologia, de procurar “focar em nossa irrepetível e insubstituível singularidade” (REALE; ANTISERI, 1990, p.241). Afinal, “o sistema não consegue engaiolar a existência” (REALE; ANTISERI, 1990, p.241), fazendo com que o elemento central de sua proposta seja a existência concreta, a “vida mesma”. (FEIJOO; PROTASIO, 2011, p. 13 apud HOLANDA; JANZEN, 2011, p. 17).

Ao pensar a questão do emocional, foi possível perceber que no relato das duas entrevistadas aparecia, em alguns momentos, um sentimento de apreensão

que antecedia as escolhas, as possibilidades e as tomadas de posicionamento. Na fenomenologia existencial estamos falando neste caso de um sentimento chamado angústia. Na filosofia é possível encontrar como significado de angustia a dúvida, não vontade ou falta de coragem para vivenciar o que se pode chamar de autoconhecimento existencial. Porém a partir dos relatos das militantes a angustia é entendida segundo Kierkegaard (2010, p. 19) “como a possibilidade que se abre para as escolhas, a livre possibilidade de agir em duas direções”. Portanto, a construção histórica de cada uma delas passa pela própria transformação existencial transversalizada pelo autoconhecimento em meio aos processos de libertação. Ao mesmo tempo em que vai tomando consciência de si, o sujeito pode transformar seu presente desenvolvimento histórico, o que encontra consonância com a noção de desenvolvimento entendida por Clot (2010) enquanto fonte consistente para a possibilidade de ampliação de potência ou do conceito de poder de agir como estudado nesta tese. Com base na criatividade que o sujeito apresenta ao se relacionar com as questões de preservação de ser principalmente quando estas questões giram em torno da saúde e da criação de modos de operar sua atividade e de ser no mundo, é cabível considerar inclusive que o próprio poder criativo é angustiante, pois o sujeito existente está o tempo todo imerso nesta dinâmica do transformar. Portanto, através da autoconsciência, a angústia torna-se mais reflexiva, começa a ter mais significado. Quando vinculada ao conceito de liberdade, dialoga com os princípios de inacabilidade, indeterminação e finitude inerente a todo sujeito.

A angústia é tomada como uma condição fundamental da existência humana, da qual cada indivíduo por mais que deseje fugir, não encontra fuga da mesma, pois ela propicia ao homem a liberdade através das possibilidades que a mesma visualiza antes da concreção do que antes era mera possibilidade. Assim, podemos dizer que a angústia direciona o homem não para uma liberdade abstrata, mas para a real liberdade que exige compromissos e responsabilidades àquele que busca ser autêntico frente sua própria determinação de personalidade, que se dá pela escolha da escolha. A partir daí, este indivíduo já não permanece no instante da decisão, mas torna-se ele mesmo um ser que existe com suas diversas características e sujeito às contingências da vida. A existência é devir, contingência. Cada homem é um ser indeterminado, inacabado, finito, limitado, angustiado, que sofre, enfim; mas que, ao mesmo tempo, pode se autoconstruir ao decidir para si e tomar postura pessoal diante do que seja social. (BRITO, 2017, p. 82).

Diante deste sentimento de desamparo, abandono, solidão que trabalhadores e trabalhadoras vivenciam frente as dificuldades na atividade teleatendimento é possível constatar que em algum momento emergirá um sopro de possibilidades.

Considerando a dinâmica do sujeito, mesmo diante de situações extremas como o caso da atividade impedida apontada por Clot (2010) como grande fonte de sofrimento e adoecimento, haverá algum mover existencial. A angústia sentida nestes momentos pode ser considerada como propulsora deste mover. No entanto, Kierkegaard (2010) defende em seus argumentos que, no momento em que há a angústia, mesmo que num primeiro momento ela seja entendida como um momento de dor, não deve ser vista como sentimento que cause culpa, sofrimento ou fardo, mas que seja percebida como uma suave inquietação, e que “*o ser humano em sua existência e sua subjetividade não pode deixar a angústia tomar conta de sua vida, na mesma medida em que não pode viver sem ela.*” (REBLIN, 2008, p. 126 apud BRITO, 2017, p. 90).

Neste sentido Kierkegaard pergunta: Qual é, portanto, a relação do homem com esta potência ambígua? A relação é a própria angústia. Ele afirma que “O espírito não pode estar contente com ele mesmo, nem apreender-se, enquanto o seu eu se conservar exterior a si mesmo” (KIERKEGAARD, 1968, p. 47 apud BRITO, 2017, p. 91). Inclusive, regressando a Vigotski, cabe lembrar que o sujeito também é pleno de possibilidades não realizadas a cada minuto. E que são essas possibilidades não realizadas que se encontram na fonte do desenvolvimento possível da atividade (CLOT, 2010).

Portanto diante de todas as dificuldades enfrentadas pelas entrevistadas, a não previsibilidade dos embates vividos por elas não as impediram de se lançarem nas lutas. Tem-se então o lançamento dos sujeitos ao âmbito do nada, da “possibilidade de poder, como uma forma superior da ignorância, como expressão elevada da angústia. Sendo assim cabe analisar em Kierkegaard que é através da angústia que ocorre o despertar para a potência de ser livre e que, dessa forma, é que é possível se dar conta de que não se sabe a que se referem especificamente suas possibilidades.

O nada como categoria constitutiva da compreensão do eu sujeito em Kierkegaard torna-se, então, intrínseco ao ser humano, pois o mesmo se depara com o que lhe é de mais próprio como ser sujeito ao imprevisível, ou melhor, está no nível do possível e, ao mesmo tempo, de incerteza do bom ou mau êxito quanto à sua concreção possível no real. (BRITO, 2017, p.93).

Neste sentido, cabe apontar que diante desta reflexão sobre o nada, frente ao qual o homem se encontra, acrescenta-se a angústia como fator primordial a lançar o sujeito diante de si mesmo, como um ser finito, mas dotado de possibilidades

inúmeras através de sua liberdade e podendo visualizar em sua angústia as variadas formas de efetivação de sua decisão. Assim o sujeito é conduzido a meditar imediatamente sobre os possíveis efeitos de suas deliberações para o futuro, pois, a partir da tomada de posicionamento para com suas opções, são-lhe dadas também as responsabilidades de assumir para si suas consequências advindas de tais efetivações. Portanto, a angústia é vista como aquela que confronta o sujeito consigo mesmo, de modo que esteja preparando e anunciando à existência a escolha pela qual ele possa concretizar, realizar o seu próprio eu. Isto por que a angústia é pessoal, de modo que o sujeito deve constantemente se dar conta disso, não fugindo, mas sim aprendendo a conviver com a mesma para que se concretizem, a partir da escolha, suas mais variadas possibilidades de ser.

O grande ponto de encontro neste sentido é de que o poder de agir é tem sua possibilidade de ampliação nos processos de libertação construídos no decorrer da existência dos sujeitos. Ou seja, na medida em que se potencializa de forma criativa o “ser-no-mundo” através das escolhas assumidas, da responsabilidade diante do posicionamento adotado e atuação militante, e ainda entendendo que estar condenado a ser livre é justamente não abrir mão deste processo. Dito de outra forma, enquanto houver, ou for percebido pelo sujeito possibilidades de enfrentamento mesmo quando aparentemente se está diante do nada, ampliação de poder de agir em Clot e processos de libertação para a abordagem fenomenológico-existencial podem se encontrar em diálogo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O disparador para a produção desta tese foi estudar a ampliação do poder de agir de mulheres atuantes como teleatendentes. Traçou-se um percurso conceitual em relação a Clínica da atividade segundo Yves Clot, a fim de se estabelecer relações com o cenário atual do exercício da atividade teleatendimento, as formas de organização social do trabalho, o lugar da mulher nesta atividade para, por fim, estabelecer um diálogo sobre esta realidade e os conceitos de liberdade e autonomia com autores da fenomenologia existencial. Assim a tese foi tomando corpo. Foi uma aposta, segundo meus colegas do NUTRAS, um tanto ousada, mas que continua em aberto para novas possibilidades. Envolveu uma grande quantidade de autores, um diálogo imenso, o temor da falta de profundidade e consistência, o desafio do novo, algumas escolhas necessárias para dar sentido à leitura aos olhos estrangeiros desta novidade a se escrever.

O percurso da escrita deste trabalho foi sinuoso, assim como meu pensamento. O caminho que inicialmente parecia tranquilo foi atravessado por grandes perdas e dores: a passagem da minha mãe, conflitos pessoais, uma longa inércia de um luto e um rompimento para, na reta final, esta multiplicidade existencial que vos escreve repotencializar a vida a partir de ressignificações da própria história e das escolhas que precisavam ser feitas, além do surgimento de novos e felizes encontros. Neste sentido, se leva em consideração a imprevisibilidade da vida e os afetos produzidos diante dos encontros possíveis, inclusive do possível em escrever esta tese. Deste modo foi preciso construir um novo encontro com a vida. A sinuosidade daquele momento se reproduzia na escrita. O grande acúmulo de leitura era despejado no papel como um desabafo interminável e um borbulhar de ideias e de construções conceituais que poderia não ser possível sustentar na tese. Neste momento a importância da construção coletiva se faz presente.

O reencontro com o NUTRAS, com os sindicatos, a “vara de pescar”⁵² sugerida por minha orientadora e a preciosa contribuição da banca de qualificação escolhida e dos meus afetuosos pares teóricos foram fundamentais para a escolha do caminho desenvolvido. A ideia em construir esta tese foi de dar continuidade a

⁵² Vara de pescar foi um termo utilizado por minha orientadora no sentido de me auxiliar a escolher os pontos a serem trabalhados diante da grande quantidade de autores e assuntos apresentados durante a elaboração da tese. Diferente de cortar partes do texto, mas escolher e pescar para desenvolver a escrita.

este percurso com mais consistência e contribuir concretamente com a construção histórica da participação ativa das trabalhadoras na produção das subjetividades.

Diante deste percurso e o que aqui se apresenta, a tese aponta a possibilidade do diálogo entre a clínica da atividade e a fenomenologia existencial. O dispositivo de análise partiu da busca em entender como mulheres conseguiam aumentar seu poder de agir atuando em um campo de trabalho tão opressor e adoecedor, mas a inquietação era produzir outros olhares sobre o que já existia enquanto produção acadêmica e contribuição de outras análises sobre o campo. Este trabalho, de um jeito singular, possibilitou afirmar que em qualquer que seja o campo de atuação do psicólogo, a escuta clínica se reafirma como potente instrumento metodológico diante da multiplicidade que se encontra nas singularidades.

Neste sentido foi possível experimentar uma escuta fenomenológica existencial em se aproximando e tornando possível o diálogo com os conceitos da clínica da atividade, mesmo que inicial. Trata-se em afirmar que para a clínica da atividade, o algo novo é o percurso que se constrói durante a realização da atividade. Acredita-se, então, que esta seja a grande proposta dos autores da clínica da atividade para além da ampliação do poder de agir dos trabalhadores: possibilitar também a ampliação do conceito de poder de agir para a psicologia e demais campos profissionais e de pesquisa que atuam no trabalho no sentido de criarem novos diálogos com a construção de saberes. Experimentar a metodologia proposta foi processual. Quando se assume uma postura fenomenológica já está implícito o afastamento das psicologias ditas científicas apoiadas num pensamento cartesiano, sem perder a possibilidade de atuar como práxis. A metodologia chamada aqui de escuta fenomenológica visa descrever com rigor, e não interpretar ou deduzir ou induzir o plano em que se dão as experiências, muito menos demonstrar, mas sim mostrar, deixar transparecer na descrição da experiência a percepção de quem relata a existência. Este aspecto só sedimentou com força meu lugar de afetar e ser afetada por essa escuta. Tratou-se de deixar pra trás qualquer tentativa interpretativa e afirmar a compreensão do fenômeno em termos de existência e seu fluir no tempo, desvelando o sentido do ser na existência. Isto serve pra mim enquanto pesquisadora e para as entrevistadas escutadas nesta dinâmica.

O objetivo desta tese foi alcançado. Esta foi construída em meio a muitos percalços e a vivência intensa do que Clot chama de atividade impedida. Em muitos

momentos foi possível sentir o impedimento de realizar a atividade proposta. E qual é a tese? Escutei esta pergunta até o final desta construção. A tese é que a escuta fenomenológica é uma possibilidade metodológica no campo da clínica da atividade, principalmente no que diz respeito a discussão e ampliação do conceito de poder de agir, para o entendimento inclusive do que estamos chamando de ampliação. Este diálogo entre a clínica da atividade e a fenomenologia existencial é possível, salvaguardando e entendendo as controvérsias deste diálogo, respeitando os limites mas possibilitando sua ampliação no sentido de construção de conhecimento. Uma abertura de porta para a costura de novos diálogos. O gostinho de quero mais ficou no desejo de aprofundar a questão da corporeidade a partir de MeleauPonti partindo do conceito de uso de si desenvolvido por Schwartz, entre outros. Mais uma porta que se abre neste diálogo entre a Fenomenologia existencial e a clínica da atividade. Fica a dica.

Para as entrevistadas ficou a sensação de amplificação das suas vozes. De ultrapassar as barreiras do campo da militância e trazer seu relato para o campo acadêmico mais uma vez e do quanto isso se faz importante para a trajetória delas. Ampliar o poder de agir, ampliar a visibilidade dessas lutas e quanto se tem ainda por lutar tanto na realização da atividade como na vida social, pois se defendeu o tempo todo aqui que atividade e subjetividade se transversalizam e se constituem.

Alguns atravessamentos existenciais com formato de linhas duras foram determinantes para a ocorrência de diversas paralisias. Até uma pandemia esta tese encontrou. Porém, os maiores momentos de angústia, às portas do desespero (bem no sentido kierkegaardiano, diga-se de passagem) foram os que propulsionaram a retomada desta construção.

O mais engraçado é que não tinha como entender e nem se sabia nomear qual era o sentimento que impulsionava as várias retomadas da leitura e da escrita, mas era de uma força, ou melhor, de uma potência de desejo inexplicável. Apesar da perda dolorosa da minha mãe em 2017 e um rompimento violento, mas muito importante em 2019 durante a escrita desta tese, causando grandes interrupções, foi possível viver a afirmação de coletivos que deram muita força para continuar.

Na reta final, novos atores entram em cena e potencializam aquele sentimento que não tinha nome e que só se identificou no que seria a última semana de escrita. Só que mais uma interrupção adia a defesa desta tese. Uma pandemia

de COVID-19⁵³ que muda a vida da população mundial. Mais perdas, mais mudanças radicais na vida pessoal e profissional, aumento do fluxo de trabalho. O fato de ter que trabalhar em casa por conta do isolamento social durante a pandemia diminuiu o tempo vago para a escrita da tese e cuidar da casa. Este fenômeno será tema de várias outras teses... Novos agenciamentos e organizações. Os afetos continuam circulantes e ressignificações são feitas. Processos de libertação continuam a promover a ampliação do poder de agir.

Obviamente nada se esgota. Trata-se de uma abertura de possibilidades na construção de outras formas de atuar com as ferramentas da clínica da atividade, de se ampliar o diálogo acadêmico entre teorias. De pensar uma consistência conceitual sem dicotomizar teoria e prática, sem afirmar dualidades e analisar as controvérsias sem a onipotência de desejar resolvê-las. É problematizar deixando o caminho aberto para novas produções.

Esta tese afirma também a questão da imprevisibilidade dos caminhos que uma pesquisa pode tomar. Esta construção ensina a realmente buscar dar consistência aos estudos, aos posicionamentos políticos e à clínica adotada no trabalho. Há uma alegria por esta escolha, embora entendendo que há ajustes a serem feitos e considerações a serem aprofundadas e melhor desenvolvidas.

Por fim, esta tese não se encerra aqui. É o fechamento de um ciclo e a abertura de novas possibilidades. A paixão vai tomando novas nuances com o colorido da gratidão e a leve sensação de realização.

⁵³A COVID-19 é uma doença respiratória causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2). O vírus tem origem zoonótica e o primeiro caso conhecido da doença remonta a dezembro de 2019 em Wuhan, na China. Em 20 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou o surto como Emergência de Saúde Pública de Âmbito Internacional e, em 11 de março de 2020, como pandemia. Com mais de 5.456.350 óbitos atribuídos à doença, a COVID-19 é considerada uma das pandemias mais mortais da história. (Dados OMS)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABROMEIT, J. Heideggerianismo de Esquerda ou Marxismo Fenomenológico? Reconsiderando a Teoria Crítica da Tecnologia de Herbert Marcuse. **Caderno CRH**, Salvador, v. 24, n. 62, p. 285-305, Mai/ago. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000200005>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/BSMLTdMdJcmRnrzh9Ck4sS/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 28 mar. 2018.
- AMADOR, F. S.; FONSECA, T. M. G. Atividade: O Trabalho sob o Signo do Inacabamento. In: **Trabalho Docente e Poder de Agir**: Clínica da Atividade, Devires e Análises. ROSEMBERG, D.S.; FILHO, J.R.; BARROS, M.E.B. (orgs). Vitória/ES: EDUFES, 2011. 194p.
- ASSUNÇÃO, A. A. *et al.* Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 47-62, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/9fDHJ9nZNWFgVbMLD3XBdrx/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 12 set. 2016.
- BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. Tradução de Paulo Bezerra. Prefácio à edição francesa de Tzvetan Todorov. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- BARROS, M. E. B. **A Transformação do Cotidiano**: a formação do educador, a experiência de Vitória, ES. Vitória-ES: EDUFES, 1997.
- BENDASSOLI, P. F. Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. In: **Revista Mal-estar e Subjetividade**, Fortaleza, v. XI, n. 1, p. 65-99, mar/2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/malestar/v11n1/04.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2018.
- BENDASSOLI, P. F. Reconhecimento no Trabalho: Perspectivas e Questões Contemporâneas. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, jan./mar. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/yPXV5GCcFNTfX7sMRNTMBXh/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 jul. 2018.
- BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 134, n. 85, p. 32, 14 jul. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 14 mar. 2018.
- BRITO, J. W. R. Angústia como Condição de Liberdade em Kierkegaard. **Revista Húmus**, [s. l.], v. 7, n. 19, p.82-101, 2017. Disponível em: <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/revistahumus/article/download/7853/4825>. Acesso em: 16 nov. 2019.

BRITO, J.; ATHAYDE M.; NEVES, M. Y. Trabalho Real. *In*: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio - Observatório dos Técnicos em Saúde. (Org.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006a. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/trapre.html>. Acesso em 06/02/2022.

BRITO, J.; ATHAYDE M.; NEVES, M. Y. Trabalho Prescrito. *In*: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio - Observatório dos Técnicos em Saúde. (Org.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006b. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/trapre.html>. Acesso em 06/02/2022.

CABESTAN, Philippe. Ser si-mesmo: abordagem fenomenológica da autenticidade e da inautenticidade. **Winnicott e-prints**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 1-16, 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-432X2010000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 02 maio 2021.

CANGUILHEM, G. Meio e normas do homem no trabalho. **Pro-posições**, [s. l.], v. 12, n. 2-3, p. 35-36, jul.-nov. 2001. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8643999/11448>. Acesso em: 02 abr. 2018.

CARMO, I.N. Heidegger e Husserl: a apropriação da noção de intuição categorial pela analítica existencial. *In*: Griot: Revista de Filosofia, vol. 8, núm. 2, pp. 118-126, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia. 2013

CASTRO, F.G.; & ZANELLI, J.C. Síndrome de burnout e projeto de ser. *In*: Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho, 10(2), 17-33. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v10i2p17-33>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25798>. Acesso em 20 mai. 2018.

CASTRO, F. G. *et al.* Paradoxos da relação entre trabalho e gestão na contemporaneidade e suas formas de sofrimento nos trabalhadores do Setor de Telemarketing. *In*: **Revista do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (UFRJ)**. Disponível em: www.revista.cfch.ufrj.br. Edição Especial Jornada de Iniciação Científica, Rio de Janeiro, 2014.

CLOT, Y. Clínica do trabalho, clínica do real. **Le journal des psychologues**, Paris, n. 185, mar. 2001.

CLOT, Y. **Curso**: “Uma psicologia histórico-cultural para a compreensão das práticas educativas”. São Paulo: PUC, set. 2004.

CLOT, Y. **A Função Psicológica do Trabalho**. Petrópolis: Editora Vozes. 2006 a.

CLOT, Y. *et al.* Entrevista: Yves Clot. *In*: **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 9, n. 2, pp. 99-107. São Paulo: USP. 2006 b.

CLOT, Y. Trabalho e sentido do trabalho. *In*: FALZON, P. (Org.). **Ergonomia**. São Paulo: Blucher, 2007. p. 265-277.

- CLOT, Y. **Trabalho e Poder de Agir**. Belo Horizonte: Fabrefactum. 2010.
- CLOT, Y. O ofício como operador de saúde. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 16, p. 1-11, junho 2013. ISSN 1981-0490. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/77855/81831>. Acesso em: 12 nov. 2017.
- CLOT, Y. A Contribuição de Tosquelles à Clínica do Trabalho. Tradução de Cláudia Osório da Silva. *In: Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, v.22, n.1, p.199-208, jan./abr., 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/9124/6559>. Acesso em:
- COSTA, K. R. Jean Paul Sartre. Disponível em <https://brasilecola.uol.com.br/biografia/jean-paul-sartre.htm>. Acesso em: 18 mai. 2018.
- DELEUZE, G.; GUATTARI, F. Postulados da Linguística geral. Tradução de Ana Lúcia de Oliveira e Lúcia Cláudia Leão. *In: DELEUZE, G.; GUATTARI, F. Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia*. Rio de Janeiro: Editora 34, v.2, 1995. (coleção trans).
- DELEUZE, G. **Post-scriptum sobre as sociedades de controle Conversações: 1972-1990**. Tradução de Peter Pál Pelbart. Rio de Janeiro: Editora 34, 1992. p. 219-226.
- DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**. Estudo de Psicopatologia do Trabalho. São Paulo: Cortez. 1992.
- DEJOURS, C. O fator humano. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997.
- ESPINOSA, B. **Ética**. Belo Horizonte: Autêntica. 2007.
- ESPINOSA, B. **Tratado Político**. São Paulo: Martins Fontes. 2009.
- FEIJOO, A.M.L.C. **A Escuta e a Fala em Psicoterapia: Uma proposta fenomenológico-existencial**. Rio de Janeiro: IFEN, 2010.
- FERREIRA, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho. *In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.
- FERREIRA, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): do assistencialismo à promoção efetiva. **Laboreal**, Porto, v. 11, n. 2, p.28–35, 2015. Disponível em: <http://laboreal.up.pt/pt/articles/qualidade-de-vida-no-trabalho-qvt-do-assistencialismo-a-promocao-efetiva>. Acesso em: 17 ago. 2018.
- FILHO, J. M. J.; ASSUNÇÃO, A. A. Trabalho em teleatendimento e problemas de saúde. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 4-6, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/PkZqMjx4Sn9WhyfstxXxGHw/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 14 mai. 2017.

FOUCAULT, M.; DELEUZE, G. Os intelectuais e o poder: conversa entre Michel Foucault e Gilles Deleuze. *In*: FOUCAULT, M. **Microfísica do Poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1984.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir**. Petrópolis: Vozes, 1987. p.125-172.

FREIRE, P. **Educação como prática da liberdade**. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 35ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

FREITAS, M. T. A. *et al.* O sujeito nos textos de Vigotski e do Círculo de Bakhtin: implicações para a prática da pesquisa em educação. **Fractal: Revista de Psicologia**, Juiz de Fora - MG, v. 27, n. 1, p. 50-55, jan.-abr. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1984-0292/1355>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fractal/a/8zFg3TQJyBhLfmHBLNXL4z/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 22 fev. 2018.

FREITAS, T. V. A Flexibilização da Jornada de Trabalho e seus Impactos sobre a Vida das Trabalhadoras Inseridas no Setor de Teletendimento. **Caderno Espaço Feminino**, Uberlândia-MG, v. 25, n. 1, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/neguem/article/view/14421/11091>. Acesso em: 07 out. 2016

GALEAZZI, I. Precarização do trabalho. *In*: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. **Dicionário de trabalho e tecnologia**, Porto Alegre: UFRGS Editora, 2006.

GARCIA, M. C. Capítulo 4 - Jean Paul Sartre e o Pensamento Político-Pedagógico de Paulo Freire. *In*: GARCIA, M. C. **O Existencialismo de Jean Paul Sartre e a Pedagogia da Autonomia de Paulo Freire**. 2008. 72f. Monografia (Especialista em Didática e Metodologia) - Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma/SC (UNESC), 2008.

GODOY, N. A. **Nas ondas do rádio: radiodifusão comunitária e produção de subjetividades**. 2007. 109f. Dissertação (Mestre em Psicologia) – Universidade Federal Fluminense, Departamento de Psicologia. Niterói/RJ, 2007.

GUATTARI, F. ROLNIK, S. **Micropolítica, Cartografias do Desejo**. 7 Ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

HEIDEGGER, M. **Ser e tempo**, 8 ed. Petrópolis: Vozes, 1998. vol. 1.

HEIDEGGER, M. **Ser e Tempo**, 6 ed. Petrópolis: Vozes, 1999. vol. 2.

HIRATA, H. Globalização, trabalho e gênero. *In*: JERUSALYNSKY, A. *et al.* (orgs). **O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

HIRATA, H. Tecnologia, qualificação e divisão sexual do trabalho. *In: Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002. p. 197-219.

HOLANDA, A.; JANZEN, M. R. Elementos para uma psicologia no pensamento de Soren Kierkegaard. *Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 572-596, 2012. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v12n2/artigos/pdf/v12n2a15.pdf>. Acesso em: 13 out. 2019.

JÚNIOR, I. M. Liberdade e determinismo sob tensão: Espinosa e Sartre. *In: Blog projeto filosofia*. 17 dez. 2010. Disponível em: www.projeto filosofia.blogspot.com/2010/12/liberdade-e-determinismo-sob-tensao.html. Acesso em: 25 mai. 2018.

KIERKEGAARD, S. A. **O conceito de angústia**: uma simples reflexão psicológico-demonstrativa direcionada ao problema dogmático do pecado hereditário Vigilius Haufniensis. Petrópolis/RJ: Vozes; São Paulo/SP: Editora Universitária São Francisco, 2010.

KIERKEGAARD, S. A. **Vino Veritas**: La Repeticion. Madrid: Ediciones Guadarrama, 1976.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho – saúde/doença. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/hFX7d6ZpmF6qC9MZSwFWM7f/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 16 mar. 2018

LE GUILLANT, L. *et al.* A Neurose das Telefonistas. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 12, n. 47, p. 7-11, jul.-set. 1984.

LEPLAT, J.; HOC, J. M. Tarea y actividad en el análisis psicológico de situaciones. *In: ALONSO, J. J.; LOPES, J. V. (coords.) Ergonomía: conceptos y métodos*. Espanha: Ed. Complutense. 1998.

LESSA, J. M. **Curso de Análise Existencial - Princípios fundamentais de uma prática psicoterápica com bases fenomenológico-existenciais**. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal Fluminense, Instituto de Ciências Humanas e Filosofia, Departamento de Psicologia, Niterói/RJ. 2011.

MAHEIRIE, K.; FRANÇA, K. B. Vygotski e Sartre: Aproximando Concepções Metodológicas na Construção do Saber Psicológico. *Psicologia & Sociedade*, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 23-29; jan/abr. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/8vSbVfCGHRGwpkK33gXVZVp/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 21 set. 2019.

MARINHO-SILVA, A.; ASSUNÇÃO, A. A. Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, Belo Horizonte, v. 9, n. 18, p.553-570, set./dez. 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-32832005000300007>. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/icse/a/dkkFrZ8HjvGK9vtt7T8TQQh/?lang=pt&format=pdf>.
Acesso em: 14 mai. 2017.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da percepção**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

MORAES, T. D.; ATHAYDE, M. R. C. Dimensões do coletivo na atividade de trabalho dos motoboys. **Fractal, Revista de Psicologia**, Espírito Santo, v. 26, n. 2, p. 327-348, mai./ago. 2014. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/fractal/a/c6WqxNSDtp77TRH9TDJzWvy/?lang=pt&format=pdf>.
Acesso em: 23 jul. 2018

MORAIS, W. M. A Importância da Escolha: Liberdade e Responsabilidade em Sartre. **Theoria - Revista Eletrônica de Filosofia**, Pouso Alegre, v. 4, n. 10, 2012. Disponível em:
https://www.theoria.com.br/edicao10/a_import%C3%83%C2%A2ncia_da_escolha.pdf.
Acesso em: 30 abr. 2020

MORATO, H. T. P.; SAMPAIO, V. F. A Escuta Clínica como um Pesquisar Fenomenológico Existencial: Uma Possibilidade no Horizonte da Realização da Existência. **Arquivos do IPUB**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 102-115, jan./abr. 2019. Disponível em: <https://www.ipub.ufrj.br/wp-content/uploads/2019/04/v1n1a08.pdf>.
Acesso em: 25 mai. 2021.

MOREIRA, V. Possíveis Contribuições de Husserl e Heidegger para a Clínica Fenomenológica. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 15, n. 4, p. 723-731, out./dez. 2010. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/pe/a/xYbScCTJrv7hd7RXKsDsrBF/?lang=pt&format=pdf>.
Acesso em: 25 mai. 2021.

MOURA, C. E. Sartre e a consciência no processo da construção de si: o? Eu? como valor e projeto. *In*: VII Seminário da Pós-Graduação em Filosofia da UFSCar, 2011, São Carlos. **Anais do VII Seminário da Pós-Graduação em Filosofia da UFSCar**. 2011. p. 116-122.

MUNIZ, H. P. *et al.* Ivar Oddone e sua contribuição para o campo da Saúde do Trabalhador no Brasil. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, v. 38, n. 128, p. 280-291, 2013. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rbso/a/CDTqVWfM7xKVQpxNNv6c77w/?lang=pt&format=pdf>.
Acesso em: 25 mai. 2021.

ODDONE, I. *et al.* **Ambiente de trabalho**: a luta dos trabalhadores pela saúde, 2 ed. São Paulo: Hucitec, 2020.

OLIVEIRA, S. S. S. **Um olhar sobre a saúde a partir da dimensão gestonária do trabalho**: contradições e ambiguidades no telemarketing. 2007. 184f. Tese (Doutor em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em:
https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/4466/2/ve_Simone_Oliveira_ENSP_2007.pdf.
Acesso em: 01 mar 2016.

OSÓRIO DA SILVA, C. A fotografia como uma marca do trabalho: um método que convoca o protagonismo do trabalhador na invenção de mundos. *In*: VIEIRA, Z. A.; TITTONI, J. **Imagens no Pesquisar**: Experimentações. Porto Alegre, Dom Quixote Editora, 2011.

OSÓRIO DA SILVA, C. Experimentando a fotografia como ferramenta de análise da atividade de trabalho. **Informática na Educação: Teoria & Prática**, Porto Alegre, v. 13, n. 1, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/InfEducTeoriaPratica/article/view/13793/12044>. Acesso em: 13 jul. 2018

OSÓRIO DA SILVA, C. Saúde mental e trabalho: reflexões teóricas e práticas sobre a intervenção no trabalho hospitalar. Out. 2014. Disponível em: <http://docplayer.com.br/22580501-Saude-mental-e-trabalho-reflexoes-teoricas-e-praticas-sobre-a-intervencao-no-trabalho-hospitalar.html>. Acesso em: 14 fev. 2018.

PADILHA, V. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trabalho, educação, saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, nov. 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462009000300009>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/LMVTnjZCqVnptxycF3DbysF/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 14 fev.2018.

PRESTES, Z. **Quando não é quase a mesma coisa**. Tradução de Lev Semionovitch Vigotski no Brasil. Campinas-SP: Autores Associados, 2012.

REZENDE, M. S. **Atividade de Trabalho em Call Center**: a mobilização das teleatendentes para compatibilizar saúde, produtividade e qualidade. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Fundação Oswaldo Cruz. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Rio de Janeiro FIOCRUZ/ENSP. Dez. 2007. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/4714/2/996.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2016.

RIBEIRO, H. P. **Gritos e Silêncios**: Degradação do trabalho e estados de saúde da voz. Editor Herval Pina Ribeiro. Coedição: CEPTPS e DIESAT. São Paulo: UFSP, 2013.

SARTRE, J. P. **O Ser e o Nada**: Ensaio de Ontologia Fenomenológica. Tradução e notas de Paulo Perdigão. Petrópolis: Vozes, 1997.

SCHWARTZ, Y. Actividade. **Laboreal**, [s. l.], v. 1, n. 1, 2005. DOI: 10.4000/laboreal.14272. Disponível em: <https://journals.openedition.org/laboreal/14272>. Acesso em: 23 nov. 2018.

SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (orgs). **Trabalho e Ergologia**: conversas sobre a atividade humana. Niterói: EdUFF, 2007.

SILVA, C. O.; BARROS, M. E. B.; LOUZADA, A. P. F. Clínicas da Atividade: dos Conceitos às Apropriações no Brasil. *In*: BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (orgs.). **Clínicas do Trabalho**: Perspectivas Francesa e Brasileira. São Paulo/SP: Atlas, 2011.

SILVA, C.O.; RAMMINGER, T. O trabalho como operador de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4751-4758, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812320141912.15212013>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Wzx9LDdk9R94phZf6X3W7Dg/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 abr. 2017.

SILVA, C. O.; SOUTO, A. P.; LIMA, K. M. N. M. Reflexões sobre a metodologia da clínica da atividade: diálogo e criação no meio de trabalho. **Laboreal: Modos de vida e trabalho**, [s. l.], v. 11, n. 1, 2015. DOI: 10.4000/laboreal.3962. Disponível em: <https://journals.openedition.org/laboreal/pdf/3962>. Acesso em: 11 mar. 2020.

SILVA, C. O.; SOUTO, A. P.; MEMÓRIA-LIMA, K. M. N. A pesquisa-intervenção em Psicologia do Trabalho em um aporte que toma o desenvolvimento como método e objeto. **Fractal: Revista de Psicologia**, Niterói, v. 27, n. 1, p. 12-15, jan./ abr. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fractal/a/GS5phKzmGTnDNLVMnrgQxQJ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 11 mar. 2020.

SILVA, M. A. **Confiança e Autonomia**: A circulação de afetos na produção de coletivos autônomos. Uma intervenção em clínica da atividade em um grupo de residência de enfermagem no Rio de Janeiro, Brasil. Tese (Doutorado de Psicologia) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal Fluminense. Niterói: UFF, 2019.

SNYDER, R. E. *et al.* O desenvolvimento de uma pesquisa-intervenção com uma comunidade urbana.: **Fractal: Revista de Psicologia**, [s. l.], v. 28, n. 3, p. 296-306, set.- dez. 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1984-0292/1931pt>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fractal/a/cnzGNGwYqxM97zQTmhc5wVF/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 21 set. 2019.

TEDESCO, S.; PINHEIRO, D. A clínica da atividade e o dialogismo bakhtiniano: por uma psicologia do estilo. *In*: AMADOR, F.; BARROS, M. E.; FONSECA, T. (orgs). **Clínicas do trabalho e paradigma estético**. Porto Alegre, UFRGS Editora, 2016.

VENCO, S. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 7-18, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Nq7fxZ3STjmXMrXDHCd3TcN/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 mar. 2018.

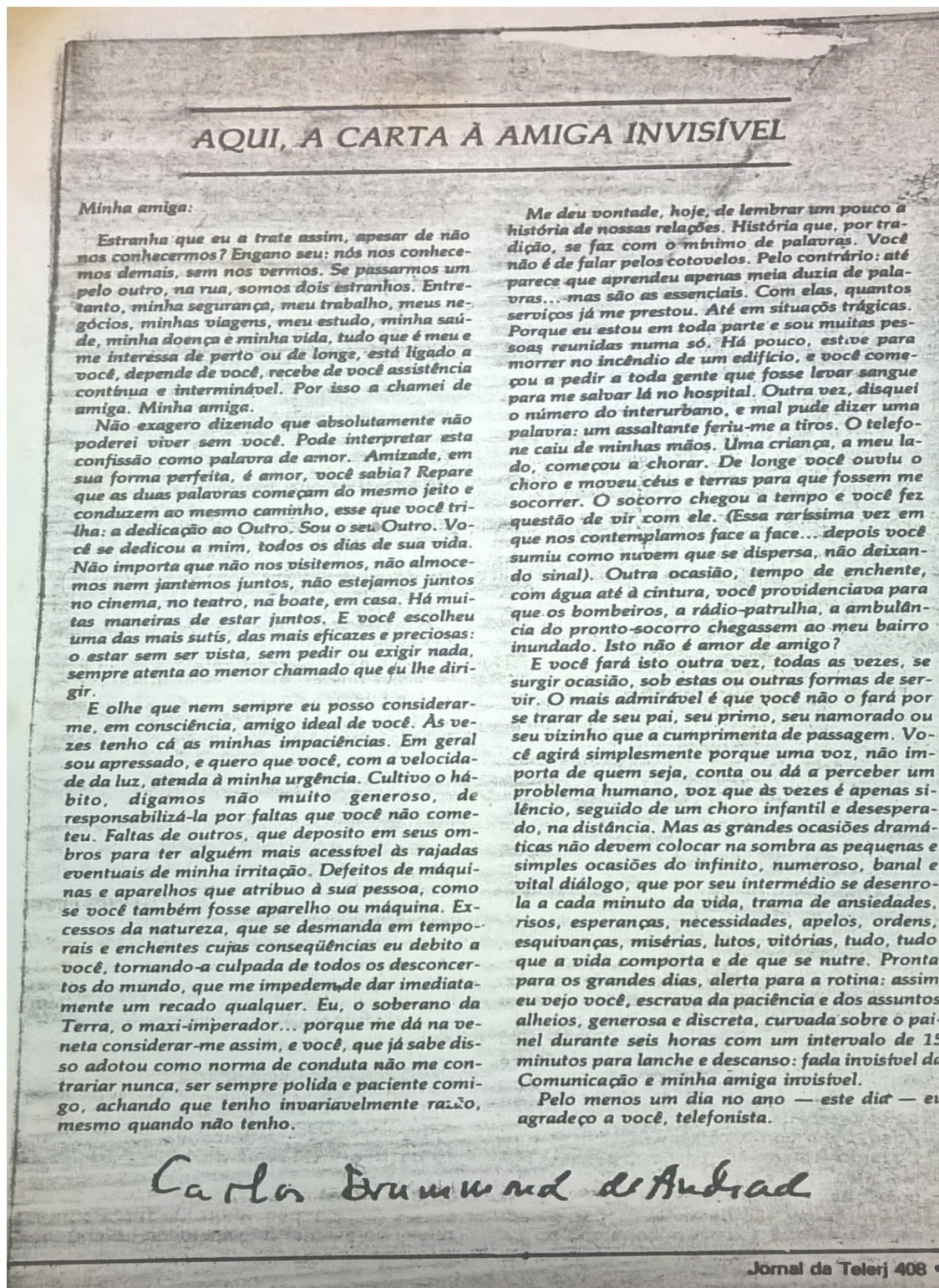
VILELA, L. V. O.; ASSUNÇÃO, A. A. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul.-ago., 2004. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>. Acesso em: 14 mar. 2017.

VIGOTSKI, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

VIGOTSKI, L. O problema do método. *In*: VIGOTSKI, L. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes: 2007.

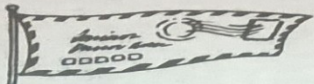
ZARIFIAN, P. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

ANEXO A - Carta de Carlos Drummond de Andrade publicada no Jornal da Telerj mencionada pela entrevistada Edna do Nascimento e disponibilizada por ela para esta tese



ANEXO B: Resposta da Edna do Nascimento para a carta do Drummond

Carta da categoria



**A Carlos Drummond
de Andrade a carta
da amiga invisível**

Caro amigo,
Como agora apareceu portador, mando notícias nesta carta. Eu quero dizer como foi bom ter me escrito. Você não imagina o quanto me custa a assistência que lhe dou, já que isso não foi dito a você nem contado a todos os amigos da sociedade.

Na sua carta, você me diz que sua segurança, trabalho, viagem, negócios, estudos, saúde, doença, dependem de mim, em toda sua vida. Aqui a gente vai levando a vida de teimoso e de pirraça. Mas "caro amigo, eu não pretendo provocar nem atíçar suas saudades, mas acontece que eu não posso me furtar a lhe contar as novidades."

Eu nem no trabalho tenho segurança. O meu salário mal dá para sobreviver. Eu hoje estou convivendo com a doença, uma tal de tenossinovite que me apareceu e que está me levando à loucura. A Telerj não quer reconhecê-la como doença profissional e o INSS se negando a pôr o nexu causal.

Eu nem posso reclamar, pois algumas companheiras que participaram de um ato de protesto na porta da Telerj, denunciando as péssimas condições de trabalho oferecidas pela empresa, contra o arrocho salarial, o maior já vivido pela classe trabalhadora, e as constantes ameaças de demissão, levaram 30 dias de suspensão. Só porque no nosso dia - você sabe, é 29 de junho -, fizemos uma reflexão sobre a opressão a que são submetidos os empregados da Telerj, especialmente nós telefonistas, e despertarmos para a luta.

Será que eu tenho que viver toda vida na inércia, sem ser vista, sem poder exigir nada, só atenta a você? O amigo está sendo mesquinho para comigo. Trabalho seis horas diárias com 15 minutos de descanso e a velocidade luz que você me exige é que está me levando a contrair a Lesão por Esforços Repetitivos (LER).

Quando você deixa de ser generoso comigo e me responsabiliza por falta que não cometi. E quando sou vítima das suas rajadas de irritações, me tratando como se eu fosse um aparelho ou máquina, é porque você não sabe das consequências: o arrocho aumenta e por isso estou me tornando uma pessoa nervosa e stressada. Você se acha o maxi-imperador e ainda me diz que eu lhe dou o direito de considerar assim. Eu acho que isso é covardia de sua parte, mas uma vez você se esquece que sou de carne e osso. Sou polida mas paciência tem limites. Você se aproveita da situação, tendo eu que te dar razão mesmo quando você não a tenha. Neste momento eu estou precisando de você e, sem exagero, do teu amor. Eu que te salvei de tantos momentos difíceis, agora sou eu que te procuro. Eu quero ser libertada das frases, não quero mais ser escrava. Eu preciso existir, ser gente, ser visível. E que você não me enxergue apenas uma vez por ano, mas sim todos os dias.

Um beijo a todo pessoal,
adeus;

Uma telefonista