



**Maria Rita Soares Carrara**

**O preço da beleza: prazer e sofrimento nos salões de beleza**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresa da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof. Ana Heloisa da Costa Lemos

Rio de Janeiro

Abril de 2020



**Maria Rita Soares Carrara**

**O preço da beleza: prazer e sofrimento nos salões de beleza**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo

**Profa. Ana Heloisa da Costa Lemos**

Orientadora

Departamento de Administração de Empresas – PUC-Rio

**Profa. Sandra Regina da Rocha Pinto**

Departamento de Administração de Empresas – PUC-Rio

**Profa. Rejane Prevot Nascimento**

Universidade Unigrario

**Prof. Filipe Augusto Silveira de Souza**

Fundação Getulio Vargas - FGV

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da autora, da orientadora e da universidade.

**Maria Rita Soares Carrara**

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal Fluminense.

Ficha Catalográfica

Carrara, Maria Rita Soares

O preço da beleza: prazer e sofrimento nos salões de beleza / Maria Rita Soares Carrara; orientadora: Ana Heloisa da Costa Lemos. – 2020.

v., 87 f.; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2020.

Inclui bibliografia

1. Administração - Teses. 2. Psicodinâmica do trabalho. 3. Prazer-sofrimento no trabalho. 4. Estratégias defensivas. 5. Manicure. 6. Salão de beleza. I. Lemos, Ana Heloisa da Costa. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Esta dissertação é dedicada a todas as  
trabalhadoras que participaram da  
construção desta pesquisa.

## **Agradecimentos**

À minha orientadora Ana Heloísa, por ter me aceitado como orientanda, por muito ter me ensinado, meu mais sincero muito obrigada.

Ao CNPq e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

Às manicures, pela contribuição e disponibilidade para realização das entrevistas.

Aos professores Felipe Augusto, Sandra Regina e Rejane, que participaram da comissão examinadora.

Aos meus pais e ao Gustavo, pelo apoio, atenção e carinho durante esses anos.

Aos amigos que fiz na PUC-Rio, pelo apoio, convívio e ajuda em meus projetos.

A todos os professores e funcionários do IAG pelos ensinamentos e ajuda.

## Resumo

Carrara, Maria Rita Soares; Lemos, Ana Heloisa da Costa. **O preço da beleza: prazer e sofrimento nos salões de beleza.** Rio de Janeiro, 2020. 87p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo teve como objetivo analisar a psicodinâmica do trabalho de manicures em salões de beleza, além de identificar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho e estratégias defensivas utilizadas por essas trabalhadoras para lidar o sofrimento. O estudo teve um delineamento qualitativo e contou com a participação de doze manicures que trabalham em salões de beleza. A coleta de dados foi realizada através de entrevistas do tipo semiestruturado com um único respondente. Os dados foram submetidos à técnica de Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), proposta por Mendes (2007). Nas vivências de sofrimento de manicures em salões de beleza, destacaram-se a sobrecarga de trabalho; o custo físico causado pelos riscos ocupacionais da profissão; o ônus financeiro resultante da compra e da manutenção dos materiais de trabalho; e o desgaste emocional provocado por algumas clientes durante os atendimentos. As vivências de prazer no trabalho indicaram ser resultantes do reconhecimento do trabalho da manicure, por parte dos clientes; da identificação das manicures com as tarefas que executam; e da existência de relações de solidariedade e companheirismo no coletivo de manicures. Foram identificadas três estratégias defensivas individuais, autoaceleração, racionalização e compensação, e uma estratégia de defesa coletiva, relacionada a cooperação. Como consequências observou-se que a precarização do trabalho das manicures entrevistadas tende a potencializar os danos à saúde física e mental dessas trabalhadoras.

## Palavras-chave

Psicodinâmica do trabalho; prazer-sofrimento no trabalho; estratégias defensivas; manicure; salão de beleza.

## Abstract

Carrara, Maria Rita Soares; Lemos, Ana Heloisa da Costa (Advisor). **The price of beauty: Pleasure and suffering in beauty salons.** Rio de Janeiro, 2020. 87p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study aimed to analyze the psychodynamics of the work of manicurists in beauty salons, in addition to identifying the experiences of pleasure and suffering at work and defensive strategies used by these workers to mediate suffering. The study had a qualitative design and had the participation of twelve manicurists who work in beauty salons. Data collection was performed through semi-structured interviews with a single respondent. The data were submitted to the technique of Nucleus of Sense Analysis (ANS), proposed by Mendes (2007). In the experiences of the suffering of manicurists in beauty salons, work overload stood out; the physical cost caused by the occupational risks of the profession; the financial burden resulting from the purchase and maintenance of work materials; and the emotional exhaustion caused by some clients during the appointments. The experiences of pleasure at work indicated that they resulted from the recognition of the work of the manicure by the clients; the identification of manicurists with the tasks they perform; and the existence of relations of solidarity and companionship in the collective of manicurists. Three individual defensive strategies were identified, self-acceleration, rationalization and compensation, and a collective defense strategy related to cooperation. As consequences, it was observed that the precarious work of the interviewed manicurists can increase the damage to the physical and mental health of these workers

## Keywords

Psychodynamics of work; pleasure-suffering at work; defensive strategies; manicure; beauty salon.

## Sumário

1. Introdução .....	12
1.1. Contexto.....	12
1.2. Objetivo .....	14
1.3. Relevância do estudo .....	14
1.4. Delimitações do estudo .....	15
1.5. Estrutura da dissertação.....	16
2. Referencial teórico .....	17
2.1. Psicodinâmica do trabalho .....	17
2.1.1. Da psicopatologia do trabalho à psicodinâmica do trabalho: evolução histórica e conceitual.....	17
2.1.2. Contexto do trabalho .....	21
2.1.3. Sofrimento, estratégias defensivas e ideologias defensivas .....	22
2.1.4. Trabalho prescrito e trabalho real.....	28
2.1.5. Prazer no trabalho e estratégias de mobilização subjetiva.....	30
2.1.6. Novas formas de organização do trabalho e as patologias sociais do trabalho .....	35
3. Metodologia de pesquisa.....	39
3.1. Tipo de pesquisa .....	39
3.2. Instrumento de coleta de dados .....	40
3.3. Seleção e perfil dos sujeitos de pesquisa.....	41
3.4. Análise dos dados .....	42
3.5. Limitações .....	43



4. Apresentação e análise de resultados .....	45
4.1. Vivências de sofrimento no trabalho .....	48
4.1.1. Sobrecarga de trabalho: “Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”. .....	48
4.1.2. Dor física: “Eu sinto dor praticamente todos os dias”. .....	51
4.1.3. Responsabilidade pelo material de trabalho: “Você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa”. ....	53
4.1.4. Carga emocional: “É mais cansativo você ouvir os problemas do que fazer a unha”. .....	54
4.2. Vivências de prazer no trabalho .....	56
4.2.1. Reconhecimento das clientes: “Eu nunca larguei elas e nem elas me largam” .....	56
4.2.2. Identificação com a tarefa: “Eu gosto do meu trabalho, eu me identifiquei muito” .....	58
4.2.3. Cooperação e solidariedade: “Um ajudando o outro” .....	59
4.3. Estratégias defensivas .....	61
4.3.1. Estratégia de autoaceleração: “A gente que faz nosso dinheiro, né? Tem que trabalhar mais para ganhar mais” .....	61
4.3.2. Estratégia de racionalização: “Eu que sou errada, trabalho toda torta” .....	63
4.3.3. Estratégia de compensação: “Eu preciso enrijecer os músculos”. .	65
4.3.4. Estratégia coletiva de defesa: “Minha colega que está ali, vai adiantando o cliente para mim”. .....	67
5. Considerações finais .....	69
5.1. Limitações do estudo .....	73
5.2. Sugestões de pesquisas futuras .....	73
5.3. Referencias bibliográficas .....	75

ANEXO I .....	86
ANEXO II .....	87

## **Lista de Quadros**

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados.....	41
Quadro 2 - Categorias e núcleos de sentido.....	45

# 1. Introdução

## 1.1.

### Contexto

O mercado da beleza e estética vem apresentando um crescimento histórico no Brasil e no mundo. Sua cadeia de valor é extensa e inicia-se na indústria de cosméticos e equipamentos, incluindo negócios de salões de beleza, clínicas de estéticas e SPA's (SEBRAE, 2020a). De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, esse mercado movimentou, em 2017, mais de 72 bilhões de dólares (SEBRAE, 2020). No Brasil, especificamente, o crescimento, em 2018, foi de cerca de 8%, superando a marca nacional de R\$ 48 bilhões de faturamento em produtos e serviços de beleza (SEBRAE, 2020a).

Os salões de beleza, um dos símbolos do setor, tem apresentado crescimento expressivo nos últimos anos, em boa parte por conta da participação crescente da mulher no mercado de trabalho, em outra parte por conta do aumento da renda e da disponibilidade para gastos anteriormente considerados não essenciais (SEBRAE, 2019). Na definição do SEBRAE (2009), salão de beleza é uma empresa prestadora de serviços, especificamente do ramo de serviços pessoais de corte, penteado, alisamento e pintura de cabelos, como também de tratamento de pés e mãos, depilações e outros serviços. Esses estabelecimentos possuem diversas escalas de porte, que vão do profissional que exerce sua atividade de forma individual, o qual pode ser enquadrado no regime de empreendedor individual, até os grandes salões, que fazem parte de cadeias de lojas ou franquia (AGUIAR; MEDEIROS, 2009).

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações, os profissionais desse segmento compreendem cabeleireiros, manicures, barbeiros, massagistas, esteticistas, pedicures, calistas, trabalhadores de clínicas de estética, institutos de beleza, tratamento capilar e depilação (CBO, 2003). No entanto, dentre essas profissões, a categoria de manicure vem, cada vez mais, chamando a atenção dos pesquisadores, dada as condições e a precarização que envolve o contexto de trabalho dessas profissionais (GARBACCIO; DE OLIVEIRA, 2013; OLIVEIRA, 2017; SILVA; SILVEIRA; ROBAZZI, 2018).

De acordo com estudos na área de saúde, as manicures são consideradas um grupo de risco de contágio de doenças infecciosas pelo fato dessas profissionais lidarem com materiais perfurocortantes que podem entrar em contato com o sangue, tornando propícia a transmissão de micro organismos como o vírus das hepatites B e C e o Vírus da Imunodeficiência Humana (BARBOSA; SASSO; AMADEI, 2016; DENELUZ; OLIVEIRA; FOCACCIA, 2010; GARBACCIO; OLIVEIRA, 2012; OLIVEIRA et al., 2015).

Além dos riscos de contaminação, a literatura também aponta que as profissionais de manicure estão constantemente expostas a riscos ergonômicos, como os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho – DORT e as lesões por esforços repetitivos - LER (ESPAÑHOL et al., 2016; GARCIA et al., 2017; MACHADO et al., 2010). Para esses autores, o risco do trabalho de manicure é alto pelo fato dessas profissionais utilizarem a musculatura dos membros superiores de forma constante; por estarem, na maior parte do tempo, sentadas em cadeiras baixas com os membros inferiores em posição estática; e por executarem movimentos de forma repetitiva por longos períodos.

Ainda segundo os autores supracitados, a manifestação dessas doenças não está relacionada somente a atividade em si, mas também a outros fatores presentes na organização do trabalho, como mobiliários e equipamentos inadequados, jornadas de trabalho extensas e ausência de pausas entre os atendimentos. Além disso, observa-se que essa condição tende a ser agravada pela predominância da informalidade e pela ausência de proteções trabalhistas e sociais nos salões de beleza, como carteira de trabalho, férias, décimo terceiro e licença maternidade (GARBACCIO; DE OLIVEIRA, 2015; OLIVEIRA, 2014; SILVA; SILVEIRA; ROBAZZI, 2018).

Apesar das pesquisas, sobretudo na área da saúde, apontarem para os riscos ligados às doenças físicas que envolvem o trabalho de manicures, observou-se na literatura, uma escassez de estudos que versam sobre a interação entre as condições de trabalho e a saúde mental desse grupo de trabalhadoras (SILVA; SILVEIRA; ROBAZZI, 2018). Essa investigação se faz necessária, pois as pressões ligadas ao contexto do trabalho são potencialmente desestabilizadoras para a saúde mental dos trabalhadores, cujo alvo principal é o corpo e o funcionamento psíquico do indivíduo (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

Tendo em vista essa perspectiva, a psicodinâmica do trabalho se apresenta como uma abordagem possível para aprofundar o entendimento das relações existentes entre trabalho e saúde/doença mental, pois permite explorar os efeitos que a organização do trabalho pode gerar na saúde mental do trabalhador (MERLO; MENDES, 2009). Além disso, para Merlo e Mendes (2009), essa abordagem pode oferecer ainda instrumentos para que tais efeitos sejam identificados ainda no campo pré-patológico, possibilitando atuações preventivas e capazes de compreender e intervir nos processos de saúde/doença mental no trabalho.

A psicodinâmica do trabalho se apresenta, portanto, como relevante referencial teórico, no campo da saúde mental no trabalho, para analisar a dinâmica de prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias de defesa utilizadas para lidar o sofrimento originado dos constrangimentos impostos pela organização do trabalho. Essas considerações motivaram a realização da presente dissertação que teve como objetivo principal analisar a psicodinâmica do trabalho de manicures em salões de beleza.

## **1.2. Objetivo**

Tendo em vista o cenário que se apresenta de pertinência à investigação dos aspectos relacionados à saúde mental dessa categoria profissional, o presente estudo teve como objetivo geral compreender a psicodinâmica do trabalho de manicures em salões de beleza. Especificamente, busca-se:

- a) identificar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho; e
- b) investigar as estratégias defensivas utilizadas por essas trabalhadoras para lidar com o sofrimento no trabalho.

## **1.3. Relevância do estudo**

Este estudo pretende avançar na discussão sobre a relação entre as condições de trabalho das profissionais de manicure e os modos de ação dessas trabalhadoras para assegurar a saúde e lidar com o sofrimento nos salões de beleza, possibilitando a ressignificação ou transformação do sofrimento no trabalho, na visão da psicodinâmica do trabalho.

A escolha da profissional de manicure nesse estudo, se justifica, conforme exposto anteriormente, por três razões principais: primeiro, por se tratar de uma categoria profissional altamente exposta a riscos infecciosos e ocupacionais; segundo, pelo fato dessas profissionais estarem no mercado de trabalho de forma predominantemente informal ou contratadas por meios que, embora sejam legais, não asseguram direitos básicos, como: salário, férias, décimo terceiro, FGTS etc; e terceiro, pela escassez de estudos em psicodinâmica do trabalho sobre a categoria de manicure ou de outros profissionais que atuam em salões de beleza, embora outras áreas já venham desenvolvendo pesquisas sobre os riscos do trabalho nos salões, especialmente de manicures, como: enfermagem, ergonomia, fisioterapia, infectologia, dentre outras.

#### **1.4.**

##### **Delimitações do estudo**

Para uma melhor compreensão dos efeitos da organização do trabalho na psicodinâmica do trabalho de manicures, esse estudo pretende analisar profissionais que estão obrigatoriamente vinculadas a estabelecimentos de beleza, com vínculo empregatício através do Regime de Consolidação das Leis do Trabalho - CLT ou por Microempreendedor Individual – MEI na cidade do Rio de Janeiro. Dessa forma, não foram consideradas profissionais que trabalham com serviço domiciliar sem qualquer vínculo com alguma organização.

Apesar de outros profissionais, como cabeleireiro, barbeiro, esteticista, depilador e maquiador também atuarem nos estabelecimentos que prestam serviços de cabeleireiros e outras atividades de tratamento de beleza (CBO, 2003), esse estudo analisou as vivências de prazer e sofrimento somente dos profissionais que exercem exclusivamente a atividade de manicure ou manicure/pedicure em salões de beleza, excluindo da amostra também aquelas manicures que atuam em outros serviços de beleza. Essa restrição foi fundamental para que fossem analisados os efeitos específicos da atividade de manicure/pedicure na saúde dessas profissionais.

Apesar desta pesquisa não ter feito restrição de gênero no recorte, só foram entrevistadas profissionais do gênero feminino, por uma questão de predominância de mulheres nesse segmento de mercado, assim como apontam as pesquisas sobre a atividade de manicure (GARBACCIO; DE OLIVEIRA, 2015; OLIVEIRA, 2017; OLIVEIRA et al., 2015; VIANA; ANTONELLO, 2016).

**1.5.****Estrutura da dissertação**

Essa dissertação foi estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo é destinado à introdução, onde está apresentada uma contextualização do tema, o problema de pesquisa, os objetivos a serem perseguidos, a relevância e as delimitações do estudo. Já o segundo capítulo é dedicado ao referencial teórico da pesquisa, onde estão os principais conceitos e preceitos da psicodinâmica do trabalho. O terceiro e quarto capítulo são dedicados a metodologia de pesquisa e a análise dos resultados, respectivamente. Por fim, o quinto capítulo apresenta as considerações finais sobre a pesquisa e, posteriormente, as referências bibliográficas utilizadas ao longo de todo o estudo.



## **2. Referencial teórico**

### **2.1. Psicodinâmica do trabalho**

Esse capítulo tem por objetivo trazer uma breve apresentação do referencial teórico utilizado nesta pesquisa, que versa sobre a psicodinâmica do trabalho. Para isso são apresentados, a seguir, um breve histórico, principais conceitos e estudos empíricos sobre o tema.

#### **2.1.1. Da psicopatologia do trabalho à psicodinâmica do trabalho: evolução histórica e conceitual.**

A psicodinâmica do trabalho foi desenvolvida pelo médico e psicanalista francês Christophe Dejours como uma abordagem teórica e metodológica particular e pioneira para estudar o sujeito e sua relação com a organização do trabalho (DEJOURS, 2004; FREITAS; AUGUSTO; MENDES, 2014; MENDES, 2007). Originada em um contexto fortemente dominado pela patologia profissional somática, as pesquisas em psicopatologia do trabalho buscavam, em meados do século XX, fundar uma clínica de afecções mentais que poderiam ser ocasionadas pelos danos físicos-químicos-biológicos característicos dos postos de trabalho (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004; DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). Tais estudos reproduziam, assim, conforme observado por Brant e Minayo-Gomez (2004), o espírito da época, cuja investigações no campo trabalho-saúde, obedeciam a um modelo teórico causal, com vistas a encontrar evidências entre doenças mentais e trabalho. Em outros termos, esperava-se que, diante de certas condições ambientais, as pessoas iriam necessariamente descompensar psiquicamente (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

As primeiras investigações procedidas por Dejours eram dirigidas aos trabalhadores menos qualificados, em parte como consequência dos eventos de Maio de 68 na França, onde emergia uma demanda social sobre as condições psicológicas do trabalho e suas consequências sobre a saúde (DEJOURS, 1992; DUARTE; MENDES, 2015). Por isso, as pesquisas estavam orientadas na busca de uma patologia mental resultante do trabalho repetitivo, sob a pressão de tempo, às

manobras na construção civil, aos servidores públicos franceses e aos imigrantes, que se submetiam, muitas vezes, a condições perversas de exploração (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

No entanto, as pesquisas influenciadas pelos modelos teóricos da psicofisiologia pavloviana e da patologia do trabalho não trouxeram os resultados pretendidos, pois não foi possível encontrar evidências de doenças mentais específicas do trabalho (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004; DEJOURS, 1992, 2000a, 2008a). Ao invés disso, descobriu-se nos trabalhadores certos comportamentos que, apesar de estranhos, insólitos ou paradoxais, não poderiam ser considerados como doenças mentais descompensadas (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). A partir dessa constatação, uma “nova psicopatologia do trabalho” começou a ser delinear na França (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004, p. 218) e uma nova orientação de pesquisa passou a ser considerada, pois não se tratava mais de observar e descrever as doenças mentais do trabalho, mas de considerar que, de modo geral, os trabalhadores não se tornam doentes mentais do trabalho, pois permaneciam, em sua maioria, na normalidade (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

Diante dessas descobertas, a psicodinâmica do trabalho foi levada a alterar seu objeto de estudo, optando por privilegiar o estudo da normalidade sobre o da patologia (NASCIMENTO; DELLAGNELO, 2018). A “normalidade” é entendida na psicodinâmica como um enigma, que faz com que os trabalhadores sejam capazes de resistir às pressões do trabalho sem levá-los necessariamente a descompensação ou a loucura (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013, p.127).

Para Bouyer (2010), ao estabelecer a normalidade como foco de sua atenção, a psicodinâmica do trabalho evoluiu e ampliou seu o escopo para além da visão de que o objeto de investigação deveria ser somente aquele pautado pela concretude de uma lesão ou de uma descompensação psicopatológica. Essa ampliação, portanto, possibilitou a utilização de outros conceitos que dão conta tanto do sofrimento como do prazer, da loucura, da alienação e da normalidade (DEJOURS, 2008a).

Dejours e Abdoucheli (2013) compreendem que o sofrimento é compatível com a normalidade, pois ele é concebido como a vivência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o conforto (ou bem-estar) psíquico. Sendo assim, o surgimento do sofrimento no trabalho se dá, para a psicodinâmica, quando

a negociação entre os desejos do trabalhador e os anseios da produção se tornam inconciliáveis, bloqueando a relação do trabalhador com a organização do trabalho (MENDES, 2007).

Dejours (2000, p. 36) reforça, entretanto, que o estado de normalidade não implica em uma ausência de sofrimento ou em um estado saudável, inclusive propõem a utilização do conceito “normalidade sofrente” já que este não é um estado passivo, obtido pela “interiorização” da dominação social, mas resultado de um compromisso, de uma luta entre o sofrimento provocado pelos constrangimentos organizacionais e as estratégias de defesa inventadas pelos trabalhadores para conter o sofrimento e evitar a descompensação (DEJOURS, 2011). Assim, na medida em que a normalidade dos trabalhadores foi estabelecida como fenômeno a ser estudado, fez-se a passagem da psicopatologia para a psicodinâmica do trabalho (DUARTE; MENDES, 2015; MENDES, 2007).

Para Duarte e Mendes (2015) essa denominação, dada à abordagem no início dos anos 90, contém três pressuposições: i) a implicação de uma clínica do trabalho como modo de construir o saber; ii) a instituição de uma teoria e práticas elaboradas a partir do diálogo entre as disciplinas de psicologia, de sociologia e das ciências do trabalho e; iii) a um método de investigação que tem por objetivo a análise do trabalho psíquico imposto ao sujeito a partir do conflito entre os constrangimentos da organização do trabalho e os próprios constrangimentos do psiquismo.

No que se refere à trajetória histórica e conceitual da psicodinâmica do trabalho, a abordagem é marcada por três fases articuladas, complementares e definidas por publicações específicas (MENDES, 2007): A primeira fase está relacionada à publicação da obra *Travail: usure mentale – essai de psychopathologie du travail*, em 1980. Essa obra foi traduzida e publicada no Brasil em 1987 com o título “A loucura do trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho”. Ainda que a psicodinâmica do trabalho não seja assim nomeada, é neste livro que Dejours esboça as premissas norteadoras da teoria (SEGNINI; LANCMAN, 2011). Nesta fase, a psicodinâmica estava interessada nos estudos sobre a origem do sofrimento e nas estratégias de defesa individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento proveniente do confronto entre o trabalhador e a organização do trabalho (BUENO; MACÊDO, 2012; MENDES, 2007).

Já a segunda fase é marcada pela publicação de duas obras: a publicação de um *addendum* à décima segunda edição de *Travail: usure mentale – essai de psychopathologie du travail*, publicado em 1993 com o título *De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, traduzido e publicado no Brasil em 2004 com o título “Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho”; e a publicação, em 1995, na França, de *Le facteur humain*, traduzido e publicado no Brasil com o título “O fator humano”, em 1999. Para Mendes (2007) a psicodinâmica, nessa fase, destaca as vivências de prazer-sofrimento como dialéticas e inerentes a todo contexto de trabalho, bem como as estratégias usadas para manter a saúde e evitar o adoecimento.

Nesta fase, a psicodinâmica considera que a transformação do sofrimento em trabalho prazeroso ocorre através da modificação estrutural da organização do trabalho, na medida em que ela possibilita maior liberdade ao trabalhador para rearranjar o seu modo operatório (MENDES, 2007). As pesquisas empíricas nesse estágio, segundo Bueno e Macêdo (2012) buscam aprofundar a análise do papel do trabalho na construção da identidade pela investigação da dinâmica do reconhecimento.

Por fim, a terceira fase, iniciada do final da década de 1990 até os dias atuais, caracteriza-se pela consolidação da psicodinâmica do trabalho como abordagem científica capaz de explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação, as patologias sócio-psíquicas e a saúde dos trabalhadores (MENDES, 2007). Esta fase é marcada pela publicação de três livros: *Souffrance en france* publicado em 1998, traduzido no Brasil em 1999 com o título “A banalização da injustiça social”; o prefácio para a décima edição do livro *Travail: usure mentale-essai de psychopathologie du travail* e o *addendum Nouvelles formes d’organisation du travail et lésions par efforts répétitifs (LER): approche par la psychodynamique du travail*, publicados em 2000; e o livro *L’évaluation du travail à l’épreuve du réel: critique des fondements de l’évaluation*, publicado em 2003 (BUENO; MACÊDO, 2012; MENDES, 2007).

Na terceira fase, Mendes (2007) esclarece que o foco de estudo não está mais nas vivências de prazer-sofrimento em si, mas no modo como os trabalhadores subjetivam essas vivências, o sentido que elas assumem e o uso de estratégias ocasionado pelas novas formas de organização do trabalho. Dessa forma, o destaque desta fase é para o estudo das novas patologias do trabalho, como a banalização do

sofrimento, o assédio moral, a exclusão no trabalho, a servidão voluntária, a hiperaceleração, os distúrbios osteomusculares, a depressão, o alcoolismo e o suicídio. Dado que, para a psicodinâmica do trabalho, a organização do trabalho ocupa um lugar central no elo entre o trabalho e o adoecimento, a seguinte sessão abordará a relação do sujeito com a organização do trabalho, bem como a definição das três dimensões que compõe o contexto do trabalho.

### **2.1.2.**

#### **Contexto do trabalho**

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica que estuda o sujeito e sua relação com a organização do trabalho já que todas as pressões do ambiente de trabalho são oriundas da organização do trabalho, sendo esta considerada como potencialmente desestabilizadora para a saúde mental dos trabalhadores (DEJOURS, 2004; DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). Assim, o sofrimento para psicodinâmica do trabalho, surge quando todas as possibilidades de adaptação ou de ajustamento à organização do trabalho pelo sujeito, para colocá-la em concordância com seu desejo, foram utilizadas e a relação subjetiva com a organização do trabalho está bloqueada (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013) em virtude da incompatibilidade entre os interesses das organizações e os desejos dos trabalhadores (MENDES, 2007).

Segundo Freitas, Augusto e Mendes (2014) o contexto de trabalho apresenta-se em três dimensões: organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais. No que se refere à organização do trabalho, Dejours e Abdoucheli (2013b) a conceituaram a partir do contraste com as condições de trabalho, que diz respeito ao ambiente físico, químico, biológico, as condições de higiene, segurança e as características antropométricas dos postos (MENDES, 2007), sobre as quais a maioria das pesquisas em psicopatologia e ergonomia focalizavam seus estudos (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013)

Assim, a organização do trabalho é vista sob dois aspectos: pela divisão do trabalho, que compreende o modo operatório prescrito, ou seja, a divisão de tarefas, que conduz alguns indivíduos a definir por outros o trabalho a ser executado, repartição, cadência, ritmo etc; e a divisão de homem, que está relacionada aos dispositivos de hierarquia, de supervisão, de comando, que definem e codificam todas as relações de trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013b; DEJOURS;

DESSORS; DESRIAUX, 1993). Estas relações, por sua vez, são caracterizadas pelos laços humanos originados da organização do trabalho, ou seja, as relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão e com outros trabalhadores (FREITAS; AUGUSTO; MENDES, 2014; MENDES, 2007). Sendo assim, as consequências do contexto de trabalho no corpo do trabalhador possuiriam dois encaminhamentos: de um lado, as pressões ligadas às condições de trabalho que tem como principais consequências causar danos à saúde física do sujeito, como o desgaste, o envelhecimento e as doenças somáticas e, do outro, a organização do trabalho atuando no nível da saúde mental no trabalho (DEJOURS, 2017; DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

Dejours, Dessors e Desriaux (1993) e Dejours (2011) mostram que, ao se confrontar a organização do trabalho com o funcionamento psíquico do trabalhador, é possível notar que algumas formas de organização do trabalho podem intensificar ainda mais o sofrimento. Em alguns trabalhos repetitivos e sob pressão do tempo, por exemplo, não há margem de liberdade para que o trabalhador possa “subverter” o trabalho prescrito em um modo de fazer próprio e criativo (DEJOURS; DESSORS; DESRIAUX, 1993; MENDES, 2007, p. 37).

Não obstante, outras organizações tendem a ser mais favoráveis à saúde do sujeito, na medida em que oferecem ao trabalhador uma maior liberdade para que ele possa organizar e adaptar seus desejos às necessidades de seu corpo e as variações de seu estado de espírito (DEJOURS; DESSORS; DESRIAUX, 1993). Para fazer frente a essas pressões exercidas pela organização do trabalho sobre a subjetividade, o trabalhador lança mão de estratégias que visam mediar o sofrimento no trabalho. Essas estratégias e os seus desencadeamentos são analisados na próxima sessão.

### **2.1.3.**

#### **Sofrimento, estratégias defensivas e ideologias defensivas**

Conforme exposto anteriormente, ao propor o enigma da normalidade como objeto de pesquisa, a psicodinâmica do trabalho se volta para o estudo das estratégias defensivas para afastar a doença mental e lutar contra os constrangimentos da organização do trabalho (DEJOURS, 1992; DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013b). A psicodinâmica do trabalho compreende, portanto, que o trabalhador não é passivo frente aos constrangimentos organizacionais, sendo

capaz de se proteger dos efeitos destrutivos do trabalho sobre a saúde mental por meio de estratégias defensivas (SEGNINI; LANCMAN, 2011).

Historicamente, esse conceito tem sua origem na concepção freudiana de funcionamento psíquico, que pressupõe um conflito estrutural entre os desejos e os limites impostos pela realidade, no qual o psiquismo busca o prazer e evita o sofrimento (MORAES, 2013). As estratégias defensivas, também chamadas de estratégias de defesa, podem ser definidas como recursos construídos pelos trabalhadores para minimizar a percepção daquilo que os faz sofrer no trabalho, fornecendo uma espécie de proteção ao psiquismo e à saúde (MEDEIROS; MARTINS; MENDES, 2017; MORAES, 2013). Trata-se, conforme indicam os autores, de uma operação estritamente mental, ao passo que ela não modifica a realidade da pressão exercida pelo trabalho, mas cria uma percepção idealista da realidade. A saída que os trabalhadores usam para não sofrer é, portanto, mediar, enfrentar ou até mesmo negar as pressões e o sofrimento no trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

De acordo com Moraes (2013) o funcionamento das estratégias defensivas é inconsciente. Por essa razão os trabalhadores não falam diretamente do sofrimento, antes, tentam negá-lo. Nesse sentido, para Moraes (2013, p. 154): “a elucidação das estratégias defensivas, conduz à compreensão do sofrimento, que é negado e metamorfoseado, de um modo específico em cada coletivo de trabalho; a presença dessas estratégias é sinalizada por comportamentos paradoxais e ritualísticos”.

Para suportar esse sofrimento sem adoecer, os trabalhadores usam estratégias defensivas que, apesar de variarem conforme as situações de trabalho, são sempre marcadas por certa “sutileza, engenhosidade, diversidade e inventividade” (MENDES, 2007, p. 38). As defesas, portanto, tem primordialmente, o papel de resistência às agressões que determinadas organizações do trabalho constituem à saúde dos trabalhadores (DEJOURS, 2008b). Estes recursos, chamados de estratégias defensivas, se diferenciam em duas formas: como mecanismo de defesa individual e como estratégias de defesa coletiva. De acordo com Dejours e Abdoucheli (2013b) os mecanismos de defesa individuais estão interiorizados no sujeito, sendo assim, eles persistem mesmo sem a presença dos outros. Já as estratégias coletivas de defesa são construídas a partir de um acordo compartilhado entre os membros do coletivo, isso faz com que elas

se sustentem apenas por meio de um consenso (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). Por esse motivo, Dejourns e Abdoucheli (2013b) nomearam estratégias coletivas e não mecanismos, pois as contribuições individuais a estas estratégias são coordenadas e unificadas em regras de conduta do grupo.

Essa dimensão coletiva das estratégias é fundamental para compreender como as estratégias coletivas de defesa atuam na percepção do trabalhador sob a realidade. Conforme mencionado anteriormente, na busca pela eufemização do sofrimento, o trabalhador busca modificar ou negar a realidade de trabalho que o faz sofrer, criando assim uma percepção utópica a partir do coletivo. Dejourns e Abdoucheli (2013b) esclarecem que essa realidade reconstruída só possui o *status* de legítima pelo fato dela ter sido construída e validada pelo grupo. Ao contrário, se um indivíduo sozinho tentasse construir uma nova realidade, seria tratada como um delírio, pois não é possível construir uma realidade na ausência de um consenso coletivo (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

Moraes (2013) descreve a negação e a racionalização como os mecanismos psicológicos mais frequentes nas estratégias defensivas. A negação é marcada, de acordo com o autor, pela presença de desconfiança, de individualismo, de isolamento e pela banalização das dificuldades da organização do trabalho. As falhas são consideradas como decorrentes da incompetência, do despreparo ou falta de compromisso. A racionalização, por sua vez, manifesta em falas que justificam as adversidades do trabalho (riscos, ritmo acelerado, cobrança exagerada de produtividade) mantendo o foco de análise afastado da organização do trabalho (MORAES, 2013).

Dessa forma, Dejourns (2008c) estrutura as defesas da seguinte forma: inicialmente como defesa de proteção; depois, passa a ser de adaptação e, por fim, de exploração. As defesas de proteção, se fundamentam na racionalização e consistem em formas de pensar e agir compensatórias, utilizadas pelos trabalhadores para suportar o sofrimento (MENDES, 2007; OLIVEIRA; MENDES, 2014). Neste caso, o trabalhador consegue evitar o adoecimento ao se alienar às causas do sofrimento, mantendo, assim, as pressões da organização do trabalho e as condições laborais inalteradas (MENDES, 2007). Mendes (2007) sinaliza que essa forma de proteção pode, com o passar do tempo, esgotar-se em função do aumento da precarização da organização do trabalho, intensificando o sofrimento e



a possibilidade de adoecimento, visto que nenhuma ação de mudança foi realizada efetivamente pelo indivíduo.

Já as defesas de adaptação e de exploração podem se esgotar mais rapidamente, pois exigem do trabalhador um investimento físico e sócio-psíquico para além do seu desejo e capacidade (MENDES, 2007). Essas defesas estão apoiadas na negação do sofrimento e na submissão do desejo do trabalhador ao desejo da produção (MEDEIROS; MARTINS; MENDES, 2017; MENDES, 2007). Essas defesas são, geralmente, inconscientes e levam o trabalhador a manter a produção exigida pela organização do trabalho, ao dirigirem seu modo de pensar, agir e sentir para atender à demanda da produção (MENDES, 2007; SEGNINI; LANCMAN, 2011).

Dessa forma, apesar das defesas e do sofrimento desempenharem um importante papel na preservação da saúde dos trabalhadores (MENDES, 2007), as estratégias defensivas podem funcionar também como uma espécie de “anestesia” que faz como que o sujeito ignore o sofrimento e suas causas (MEDEIROS; MARTINS; MENDES, 2017, p. 77). Ao transformar a percepção da realidade, as estratégias coletivas de defesa estariam também mascarando o sofrimento e desarmando a luta ou a ação do trabalhador contra as pressões patogênicas da organização do trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). Essa suposta proteção impede, portanto, que o sujeito crie uma percepção real das condições de trabalho e das formas de dominação da organização do trabalho na qual está inserido, tornando aceitável aquilo que não deveria sê-lo (DEJOURS, 2000a).

Em contextos de trabalho, onde ocorre a desestruturação dos laços de cooperação e solidariedade, diante da fragilidade na luta contra o medo e ameaça de coesão e de desorganização coletiva, pode ocorrer, ainda, a formação de “ideologias defensivas” (MEDEIROS; MARTINS; MENDES, 2017, p. 79). Isso ocorre, segundo esses pesquisadores, porque diante do medo produzido pela intensificação das ameaças é necessário defender e proteger as próprias defesas.

Dejours e Abdoucheli (2013) observaram inclusive que, em alguns casos, os trabalhadores acabavam transformando as estratégias defensivas em um objetivo em si, empenhando todos os esforços no combater às ameaças contra essas estratégias e não contra o sofrimento. Dentro dessa perspectiva, para esses trabalhadores, o sofrimento passaria a ser resultado do enfraquecimento das estratégias defensivas e não das pressões oriundas da organização do trabalho

(DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013). Segundo Dejours (2008a), isso acontece porque as defesas têm um potencial efeito de adaptação, pois na medida em que os trabalhadores permitem à adaptação ao sofrimento, as defesas impedem, pelo menos parcialmente, que os indivíduos tomem consciência das relações de exploração ao qual estão submetidos.

Outra característica marcante das ideologias defensivas está relacionada ao fato da sua elaboração e manutenção se dar coletivamente, conforme indica Dejours (1992, p. 36), na seguinte passagem: “a ideologia defensiva, para ser operatória, deve obter a participação de todos os interessados. Aquele que não contribuiu ou que não compartilha do conteúdo da ideologia é, cedo ou tarde, excluído”.

Para ilustrar a questão da ideologia defensiva, Dejours (1992) utiliza o caso clássico dos trabalhadores da construção civil que, estranhamente resistem às normas de segurança no trabalho. De acordo com o autor, para lidar com o sofrimento e com o medo de acidentes no trabalho, esses profissionais negam os riscos da atividade por meio de atitudes ligadas a virilidade, bravura, orgulho etc. Dado que a eficácia desse sistema acontece mediante contribuição de toda categoria profissional, nenhum trabalhador pode ficar à margem deste código. Assim, ninguém pode ter medo, ninguém pode demonstrar medo ou simplesmente falar sobre perigo, sob pena de ser desincorporado do grupo (DEJOURS, 1992, 2000a).

Dejours (1992) ressalta, contudo, que essas atitudes não são resultantes de uma suposta inconsciência ou imaturidade, mas resultado de uma conduta que visa suportar um risco que não seria completamente atenuado por medidas de segurança. Pois, “se o medo não fosse assim neutralizado, se pudesse aparecer a qualquer momento durante o trabalho, neste caso os trabalhadores não poderiam continuar suas tarefas por muito tempo mais” (DEJOURS, 1992, p. 70).

No entanto, é importante ressaltar que, a elaboração das ideologias defensivas dá-se mediante participação de um grupo de trabalho, ou seja, não é necessário apenas que o grupo trabalhe no mesmo local, é preciso que haja uma divisão de tarefas entre os membros de uma equipe (DEJOURS, 1992). Por essa razão, segundo Dejours (1992), existirá pouco espaço para a elaboração dessas ideologias em trabalhos onde há pouca comunicação entre os membros ou onde a organização do trabalho é muito rígida.

Além disso, Dejours (2008b) também aponta que os sistemas defensivos podem ser também objeto de uma exploração específica pela organização do

trabalho em benefício da produção. De acordo com o autor, esse fenômeno, bastante corriqueiro, aparece tanto nas indústrias de processos como nas empresas da construção civil e nas grandes empreiteiras de serviços públicos, além de ser frequente também em indústria cuja planta de produção exige tarefas repetitivas.

Um exemplo desse fenômeno é a exploração direta dos processos compulsivos de autoaceleração provenientes da irritação dos trabalhadores por conta do que são submetidos a executar pelas chefias. Ao observar os trabalhadores submetidos às cadências, Dejours (2008b) constatou que todos esses trabalhadores, constantemente, passam por fases de autoaceleração. Além da irritação, Dejours (2008b) verificou que a autoaceleração também estava relacionada com a falta de liberdade imposta pela organização do trabalho.

O sofrimento e a compreensão dos mecanismos de defesa, tanto coletivos quanto individuais, vêm sendo tema de várias pesquisas empíricas, como se pode constatar no trabalho de Souza, Araújo e Zambroni-de-Souza (2019) que estudaram estratégias de defesa elaboradas por coletores de lixo domiciliar de uma cidade do Nordeste para enfrentar o sofrimento e trabalhar com segurança. Os resultados da pesquisa mostraram que esses trabalhadores utilizam estratégias defensivas coletivas que visam atenuar o peso do lixo e os riscos de atropelamento ao qual estão submetidos. Estes lançam mão, também, de mecanismos individuais de defesa usando álcool gel nas mãos ou estando especialmente atento ao trânsito, trabalhando na contramão dos veículos que circulam pela via.

Outra pesquisa foi a de Tundis et al. (2018) que buscou identificar as estratégias de mediação no trabalho docente em uma universidade pública no Estado do Amazonas. Os pesquisadores apontaram que as estratégias defensivas encontradas com mais frequência entre os docentes foram racionalização, isolamento e compensação.

Em outro estudo, Duarte, Glanzner e Pereira (2018) abordam o sofrimento e as estratégias defensivas em enfermeiros que atuam em uma emergência de um hospital universitário no Sul do Brasil. Os resultados mostraram que para amenizar o sofrimento ocasionado pela carga física e psíquica originada pela superlotação da unidade, os enfermeiros organizam as atividades em turnos e em equipes de trabalho. Para driblar o estresse e melhorar as condições de trabalho, os trabalhadores desenvolveu também estratégias individuais realizadas fora do

ambiente laboral, como: atividades de lazer, exercícios físicos, música e terapia (DUARTE; GLANZNER; PEREIRA, 2018).

Giongo, Monteiro e Sobrosa (2017), entre outros objetivos, analisaram as estratégias defensivas utilizadas por suinocultores no trabalhado rural. Os pesquisadores identificaram o uso de duas estratégias defensivas: a negação da dor, apesar das intensas dores geradas pela sobrecarga ou pelas lesões do trabalho; e a racionalização que consiste em usar explicações fundamentadas no fato de que existem realidades de trabalho com contextos ainda mais precários. A próxima sessão apresenta o conceito de trabalho prescrito e de trabalho real e como o confronto do sujeito com a realidade do trabalho pode possibilitar ao trabalhador não só experiências de sofrimento, mas também vivências de prazer no trabalho.

#### **2.1.4.**

##### **Trabalho prescrito e trabalho real**

No que se refere à proposta de Dejours (2004), a psicodinâmica do trabalho é uma disciplina clínica, que se apoia na descrição e no conhecimento das relações entre trabalho e saúde mental; e é também uma disciplina teórica, na medida em que se esforça para inscrever os resultados da investigação clínica da relação com o trabalho numa teoria do sujeito que engloba, ao mesmo tempo, a psicanálise e a teoria social. Partindo assim de um olhar clínico, a psicodinâmica define o trabalho como:

Aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar etc (DEJOURS, 2004, p. 28).

Dessa forma, observa-se que o conceito de trabalhar para a psicodinâmica é construído de forma diferente de outras disciplinas, como a economia, ergonomia, psicologia e engenharia, onde trabalho implica em uma relação salarial, de emprego ou ainda uma atividade de produção social (DEJOURS, 2004). No olhar clínico da psicodinâmica, o trabalhar é “um certo modo de engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões materiais e sociais” (DEJOURS, 2004, p. 28)

Dejours (2004), no entanto, ressalta que a característica mais relevante do trabalhar apoia-se no fato do trabalho está permeado por acontecimentos

inesperados, panes, incidentes e imprevistos provenientes tanto da matéria, das ferramentas e das máquinas, quanto dos outros trabalhadores, colegas, chefes, subordinados, equipe e clientes. Dessa forma, mesmo que o trabalho seja bem concebido, a organização do trabalho seja rigorosa, as instruções e os procedimentos sejam claros, é impossível atingir a qualidade se as prescrições forem respeitadas rigorosamente (DEJOURS, 2004).

Diante disso, Dejours (2008b) aponta o trabalho como uma atividade manifestada por homens e mulheres para realizar o que ainda não está prescrito pela organização do trabalho para atingir o cumprimento de uma tarefa. Em outras palavras:

“O trabalho se define como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos do que lhe são designados; ou ainda aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições” (DEJOURS, 2004, p. 28).

Dejours (2013) demonstra ainda, que todos aqueles que trabalham, de alguma forma, contornam os regulamentos, infringem os procedimentos, desobedecem às ordens e ludibriam as instruções. Eles fazem isso, entretanto, não necessariamente para resistir ou desobedecer, mas porque o trabalho concreto nunca se apresenta exatamente como foi previsto pelos que o conceberam e organizaram.

Para Dejours (2013, p. 12) essa imprevisibilidade constitui o “real” do trabalho. O trabalhador conhece este real e, portanto, conhece o mundo, na medida em que se confronta com aquilo que foge ao seu controle. Essa experiência do real do trabalho, no entanto, leva o indivíduo inevitavelmente ao insucesso, pois essa experiência com o mundo real é coberta de surpresa, desgaste, irritação, decepção, raiva e sentimento de impotência (DEJOURS, 2013).

O sofrimento, contudo, para a psicodinâmica, não é apenas uma fonte de desorganização psíquica, ele é entendido, também, como inerente ao trabalho, uma vez que frente aos desafios de realizar algo novo, o sujeito entra em um conflito, um estado de angústia, se ele conseguirá realizar ou não tal atividade e criar algo novo (SEGNINI; LANCMAN, 2011). Desta forma, para Dejours e Abdoucheli (2013) a partir de uma experiência de fracasso, o sofrimento no trabalho se desdobra em dois horizontes distintos: no sofrimento criador e no sofrimento patogênico.

Fala-se em sofrimento patogênico quando o confronto com o real se torna irremediável, sem possibilidades de negociações ou mudanças, gerando sempre os

mesmos problemas (AMARAL et al., 2018). Ou, então, quando todos os recursos defensivos foram utilizados pelo trabalhador e não há nada além de pressões rígidas e incontornáveis, restando apenas frustração, aborrecimento, medo ou sentimento de impotência. Esse sofrimento, que não foi compensado pelas estratégias defensivas, abala e destrói o aparelho mental e psíquico do sujeito, empurrando-o para a descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013)

Mas, por outro lado, o sofrimento também pode produzir vivências de prazer, tendo em vista a possibilidade de deslocar os constrangimentos do real pela mobilização da inteligência (AMARAL et al., 2018). Esse tipo de sofrimento constitui-se da elaboração de estratégias criativas que favorecem a saúde do trabalhador e a produção, pois possibilita a transformação do sofrimento em criatividade, contribuindo para a resistência do sujeito à desestabilização provocadas pelo trabalho (OLIVEIRA; MENDES, 2014).

O sofrimento pode, portanto, assumir um papel de mobilizador da saúde do sujeito, uma vez que o auxilia a pensar de forma crítica o trabalho, mas também pode servir como um instrumento que contribui para o aumento da produtividade e alienação do sujeito (MENDES, 2007). Diante disso, a seguinte sessão tem por objetivo definir o processo pelo qual o indivíduo se engaja no trabalho para transformar as situações causadoras de sofrimento em vivências de prazer e saúde.

#### **2.1.5.**

#### **Prazer no trabalho e estratégias de mobilização subjetiva**

Ao redefinir o objetivo de estudo, em meados da década de 1990 (MENDES, 2007), a psicodinâmica do trabalho procurou dar conta não somente do sofrimento no trabalho e das patologias mentais a ele relacionados, mas também das condições em que o trabalho é fonte de prazer, podendo desempenhar também um papel na construção da saúde (DEJOURS, 2017). Dessa forma, um dos sentidos do trabalho é o prazer. Esse prazer, para Mendes (2007), emerge quando o trabalho cria identidade, possibilitando o sujeito a aprender sobre um fazer específico, criando, inovando e desenvolvendo novas formas para a execução da tarefa. O trabalho quando funciona como uma fonte de prazer (identidade, realização, reconhecimento e liberdade), permite que o trabalhador se torne sujeito da ação,

criando estratégias para dominar o trabalho e não ser dominado por ele (MENDES, 2007).

Para a psicodinâmica, o trabalho é caracterizado como fonte de prazer e sofrimento, sendo estas entendidas como uma construção única e dialética. Portanto, o sofrimento é visto como uma espécie de “drama”, que mobiliza o trabalhador na busca por melhores condições de saúde (MENDES, 2007, p. 43). Nesta direção, o trabalho pode ser tanto fonte de prazer quanto de sofrimento pois, para a psicodinâmica, a saúde psíquica não é resultado da ausência de sofrimento, mas da existência de possibilidades internas e externas capazes de propiciarem ao trabalhador um meio para transformar o sofrimento, através da tomada de consciência de suas causas, dos seus conflitos e das situações que o geraram (MENDES, 2007).

Prazer e sofrimento são, portanto, indissociáveis, e o trabalho contribui para subverter sofrimento em prazer a partir das condições sociais, políticas e éticas da organização e dos processos de trabalho (MENDES; MULLER, 2013). Sendo assim, vivenciar prazer no trabalho não depende do “querer”, depende das condições nas quais o trabalho é realizado, da natureza da tarefa e do tipo de exigências que envolvem as capacidades do indivíduo, não sendo prazerosa uma atividade restringida por forças externas e que exija um gasto de energia maior do que o indivíduo seja capaz de criar (MENDES, 2007, p. 51).

Assim, para evitar o sofrimento e ressignificar a relação do indivíduo com o trabalho, Dejours (2004) identifica a mobilização subjetiva, processo por meio do qual o trabalhador se engaja no trabalho para transformar as situações causadoras de sofrimento (MENDES, 2007). Para a autora, esse processo de reapropriação, que envolve a dinâmica coletiva, acontece quando os trabalhadores agem de forma a subverter os efeitos prejudiciais da organização do trabalho.

A mobilização subjetiva é, portanto, diferente das estratégias defensivas coletivas e individuais, pois esta não implica a minimização ou negação do sofrimento, mas a ressignificação do sofrimento em prazer no trabalho. A mobilização subjetiva é constituída por quatro dimensões indissociáveis: inteligência prática, espaço de discussão, cooperação e reconhecimento (MACHADO et al., 2018; MENDES, 2007).

A inteligência prática, anteriormente denominada de inteligência astuciosa (MENDES, 2007) ou inteligência operária (DEJOURS, 2008a), diz respeito à

inteligência mobilizada pelo sujeito na situação real do trabalho. Ela possui como fundamento a ruptura com o trabalho prescrito e funciona para atender aos objetivos de produção com procedimentos mais eficazes do que os impostos pela organização do trabalho (MENDES, 2007). A inteligência prática é, portanto, caracterizada pela inventividade e criatividade, já que são mobilizadas pelos trabalhadores diante de situações inéditas e imprevistas do trabalho.

Assim sendo, para que a inteligência prática possa ser minimamente acessada, compartilhada e reconhecida (Mendes, 2007) é necessário que exista um espaço aberto ao livre debate entre os trabalhadores, conhecido no plano teórico como “espaço de discussão” (DEJOURS, 1997, p. 57). Nesse espaço de fala e de expressão coletiva do sofrimento, as opiniões, eventualmente contraditórias, podem ser livremente formuladas e publicamente declaradas pelos trabalhadores (AMARAL et al., 2018; DEJOURS, 1997). Essas opiniões são “baseadas nas crenças, desejos, valores, posições, ideologias, escolhas éticas, na experiência técnica e no compartilhamento de estratégias de mediação ante as adversidades dos diferentes contextos de produção” (MENDES, 2007, p. 52).

Esse espaço de discussão construído pelos trabalhadores é viabilizado pela cooperação dos trabalhadores com a organização do trabalho (FREITAS; AUGUSTO; MENDES, 2014). A cooperação é, portanto, uma ação conjunta e planejada dos trabalhadores, para que seja produzido um serviço, uma ideia ou um produto em comum com base na confiança e na solidariedade entre os trabalhadores (AMARAL et al., 2018; MENDES, 2007).

A cooperação assegura a vontade das pessoas de trabalharem juntas e de superarem coletivamente as contradições que surgem da própria natureza ou da essência da organização prescrita do trabalho, atuando decisivamente tanto em relação à eficiência do trabalho quanto em relação à economia do sofrimento (DEJOURS, 2008a). Essa ação de cooperação visa articular as habilidades específicas de cada trabalhador e integrar as diferenças para possibilitar a minimização de erros e a maximização de resultados (AMARAL et al., 2018).

Contudo, para que haja cooperação entre os trabalhadores é preciso que exista entre eles relações de confiança. Confiança entre os colegas, confiança nos subordinados e confiança nos chefes e nos dirigentes (DEJOURS, 2008a). Ao analisar os princípios da confiança, Dejours (2008b) concluiu que a ela não se trata de um sentimento, mas de uma construção e consolidação de acordo, normas e



regras que demarcam a maneira como se deve executar o trabalho. Por meio dessas relações de confiança, os trabalhadores podem tornar visíveis suas formas de realizar o trabalho e suas transgressões, possibilitando que os outros possam prever as regularidades em sua conduta (AMARAL et al., 2018).

Para a psicodinâmica do trabalho, a condição necessária para a transformação do sofrimento em prazer é o reconhecimento (FREITAS; AUGUSTO; MENDES, 2014). Dejours (1997, p. 55) definiu, portanto, o reconhecimento como “uma forma específica de retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência”.

Essa retribuição esperada pelo trabalhador é um reconhecimento de natureza simbólica, que pode ser pensada em duas dimensões: no sentido de constatação ou no sentido de gratidão (DEJOURS, 2008b). A dimensão da constatação representa a contribuição individual para com a organização do trabalho e implica no julgamento sobre a qualidade do trabalho realizado (DEJOURS, 2013). A segunda dimensão, de outro modo, retrata a uma gratidão destinada aos trabalhadores em relação à contribuição destes com a organização (DEJOURS, 2008b).

Para Dejours (2008b, 1997, 2013), esse reconhecimento de natureza simbólica passa por dois tipos de julgamento: o julgamento de utilidade e o julgamento de beleza. O julgamento de utilidade, conforme Dejours (2013), faz-se sobre a utilidade econômica, social ou técnica da contribuição de um sujeito com a organização do trabalho. Este julgamento é essencialmente emitido pelos superiores hierárquicos, mas também pode proceder do cliente, do usuário, do paciente, do aluno, ou seja, do beneficiário do serviço. O julgamento de utilidade, portanto, é importante para o sujeito, porque lhe confere um estatuto no seio da organização para a qual trabalha e, para além disso, um estatuto na sociedade (DEJOURS, 2013).

O julgamento de beleza, por outro lado, não diz respeito apenas à utilidade, mas à beleza do trabalho realizado pelo trabalhador. “Enuncia-se sempre em termos estéticos: é um belo trabalho, é uma bela obra, é uma demonstração elegante, é uma linda forma” (DEJOURS, 2013, p. 19). Este julgamento é proferido pelos pares, pois estes conhecem e dominam profundamente as regras da profissão.

Dejours (2013, 2008b) ressalta que o impacto desse julgamento sobre a identidade é considerável, pois, na medida em que o trabalhador é reconhecido pelos seus pares, acende nele um sentimento de pertencimento a uma equipe, a um

coletivo ou a uma comunidade profissional. Outro nível do julgamento de beleza diz respeito ao reconhecimento da originalidade. Para Dejours (2013) este julgamento é o mais caro pelo fato de a originalidade distinguir o trabalho do sujeito de todos os outros.

Convém, todavia, sublinhar que, inicialmente, o reconhecimento, refere-se ao julgamento do fazer, do trabalho em si. Porém, posteriormente, esse reconhecimento se destina para o registro do ser e, neste momento encontra-se a possibilidade do fortalecimento da identidade do indivíduo e da construção de um senso de pertencimento a um coletivo (DEJOURS, 2013). Por esta razão, o autor alega que o reconhecimento tem um impacto considerável sobre a identidade. Posto isto, Dejours (2013) conclui que é graças ao reconhecimento, que depende do julgamento do outro, que uma parte essencial do sofrimento é transformada em prazer no trabalho.

Em relação às pesquisas empíricas nessa área, as pesquisadoras Mendes e Muller (2013) constataram que no Brasil há uma certa preponderância de pesquisas que tem que o sofrimento como tema principal. De acordo com as autoras esse fato está relacionado à escolha de categorias para tais estudos que privilegiam o uso de estratégias defensivas ou ainda, pela dificuldade metodológica para acessar os constituintes do prazer, uma vez que prazer envolve processos psíquicos complexos como as vicissitudes das pulsões, princípio do prazer e da realidade e sublimação. Por essa razão Mendes e Muller (2013) recomendam o método da clínica do trabalho, conjunto de abordagens teórico-metodológicas que une pesquisa e intervenção (GHIZONI et al., 2014), como mais eficaz para acessar o prazer.

Dessa forma, as autoras observaram que os resultados de alguns estudos no Brasil referem-se ao prazer como vivência ou como fonte e/ou indicador de prazer no trabalho, havendo mais foco na satisfação e no bem-estar. Portanto, esses fatores estão associados indiretamente ao prazer, por isso, não são o prazer em si, concluem Mendes e Miller (2013).

Como exemplos dessa perspectiva destacam-se algumas pesquisas empíricas produzidas no Brasil, como o trabalho de Machado et al. (2018), que buscou investigar as formas de mobilização subjetiva utilizadas pelos trabalhadores de um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas. Os resultados mostraram que, apesar dos entrevistados não se sentirem valorizados nem apoiados pelos superiores hierárquicos, eles criaram estratégias de cooperação entre colegas como

regra de trabalho para se protegerem das pressões exercidas pela organização do trabalho. Assim, por meio da cooperação, esses trabalhadores obtêm vivências de prazer nas relações socioprofissionais.

Em outro trabalho com Bombeiros Militares do Estado do Rio de Janeiro, Souza; Azevedo e Oliveira (2017) buscaram analisar a dinâmica do reconhecimento e as estratégias utilizadas por esses profissionais frente as negociações por melhores salários e condições de trabalho. Os autores mostram que, diante da quebra de confiança entre os gestores e os trabalhadores, os bombeiros lançaram mão do julgamento da utilidade como estratégia para mobilizar a população em busca de apoio para que as reivindicações da categoria fossem atendidas.

Ainda para exemplificar, Nascimento e Dellagnelo (2018) desenvolveram uma pesquisa com artistas da grande Florianópolis com o intuito de compreender as vivências de prazer-sofrimento e o contexto de trabalho artístico na região. Os pesquisadores observaram que as vivências de prazer no trabalho artístico estavam relacionadas ao reconhecimento pelo trabalho desenvolvido; ao fato de exercer a profissão de livre escolha; ao processo de criação envolvido na atividade artística; à liberdade para criar e às experiências exitosas diante de circunstâncias imprevistas. Não obstante, Nascimento e Dellagnelo (2018) também identificaram uma possibilidade de intensificação do sofrimento no trabalho, influenciada pela maior aproximação dos artistas à lógica mercadológica.

Na próxima sessão são apresentadas as características dessas novas formas de organização do trabalho e as patologias sociais do trabalho oriundas desse processo.

#### **2.1.6.**

#### **Novas formas de organização do trabalho e as patologias sociais do trabalho**

De acordo com Mendes (2007) a acumulação flexível do capital e a reestruturação produtiva dos anos 90 tem gerado inúmeras mudanças no mundo do trabalho. Essas mudanças, contudo, desencadearam no surgimento de precárias formas de organização do trabalho que se apoiam em um ambiente marcado por constantes ameaças de desemprego, pressão e competição exacerbada do mercado de trabalho (CARVALHO; MORAES, 2011).

Diante dessas novas e precárias formas de organização do trabalho, diferentes tipos de defesa individuais e coletivas têm sido construídas pelos

trabalhadores. Mendes (2007) destaca, como exemplo dessas defesas, o cinismo, a dissimulação, a hiperatividade, a desesperança de ser reconhecido, o desprezo, a negação do risco inerente ao trabalho e a distorção da comunicação. Essas defesas são modos de proteção desenvolvidos pelo trabalhador que funcionam como uma espécie de anestesia que permite o indivíduo ignore ou até mesmo negue as causas do sofrimento, comprometendo assim sua capacidade de pensar e agir contra os efeitos deletérios da organização do trabalho (DEJOURS, 2000a).

Dessa forma, sem qualquer discussão aprofundada das razões pelas quais essas mudanças de fato ocorrem no mundo do trabalho, a precarização dos empregos, o desemprego e as diversas formas de sofrimento no trabalho passam a ser naturalizadas e justificadas em função das mudanças socioeconômicas. Esse processo de “anestesia” que se instala no coletivo provoca uma modificação no comportamento no trabalho denominada “patologia social”, desencadeando assim patologias do trabalho e adoecimento do trabalhador (MENDES, 2007, p. 54).

De acordo com Monteiro e Jacoby (2013) a impossibilidade de poder lidar com as adversidades e com o sofrimento adivinhos da organização do trabalho pode levar o trabalhador ao adoecimento e ao desenvolvimento de patologias sociais. Mendes (2007) descreveu as patologias sociais que podem ser observadas no mundo do trabalho atual como a: patologia da servidão voluntária, patologias da violência e patologia da sobrecarga.

A patologia da servidão voluntária que, recentemente foi incluída nos estudos de psicodinâmica do trabalho, apoia-se no conceito de servidão voluntária oriundo da filosofia de La Boétie (Mendes, 2007). Carvalho e Moraes (2011) descrevem a servidão voluntária como uma atitude servil, caracterizada pela adesão às exigências da organização do trabalho na expectativa de manter o emprego e/ou obter ascensão hierárquica. Nesse contexto de trabalho, as relações com a gestão tendem a ser pautadas no conformismo e na constante necessidade de mostrar-se feliz e integrado (CARVALHO; MORAES, 2011), para isso “as pessoas escondem o sofrimento para não se tornarem dissonantes, estranhas ao contexto de produção” (FERREIRA, 2007, p.132).

Já a patologia da violência caracteriza-se pela agressividade contra si mesmo, contra os outros e contra o patrimônio real ou simbólico das organizações (FERREIRA, 2007; MENDES, 2007). De acordo com Mendes (2007) essa patologia ocorre quando as relações subjetivas com o trabalho são degradadas, o

que torna o trabalho sem sentido, e quando o sofrimento no trabalho interfere de modo imperativo na vida privada do trabalhador. Manifestações destes atos podem, segundo Ferreira (2007), ser identificadas no vandalismo, na sabotagem, no assédio moral e nas tentativas e/ou suicídios.

No caso da sobrecarga de trabalho, Carvalho e Moraes (2011) e Ferreira (2007; 2013) definem como uma patologia decorrente de uma carga de trabalho que extrapola a capacidade humana. De acordo com Monteiro e Jacoby (2013) as cargas de trabalho representam um conjunto de esforços desenvolvidos para atender as exigências das tarefas, abrangendo os esforços físicos, cognitivos e psicoafetivos (emocionais). Esses esforços são medidos, muitas vezes, pelo desgaste e pelo estresse.

Monteiro e Jacoby (2013) classificaram a sobrecarga do trabalho em quantitativa e qualitativa: a sobrecarga de trabalho quantitativa está relacionada ao excesso de tarefas realizadas, a partir do momento em que estas se encontram além da disponibilidade do trabalhador. Já a sobrecarga qualitativa está associada as dificuldades do trabalho, quando o indivíduo se depara com demandas além de suas capacidades ou aptidões.

De acordo com Mendes (2007), a sobrecarga de trabalho, para Dejours, é de origem social, pois ela é determinada pela organização do trabalho e não definida pelo trabalhador, apesar da liberdade de escolha que o indivíduo tem para executá-la ou não. O que acontece, no entanto, é que essa liberdade tem sido bastante restringida pelas múltiplas exigências do trabalho, no momento atual (MONTEIRO; JACOBY, 2013). Essa falta de liberdade de escolha é resultado de uma imposição de ritmo, de produção e de qualidade, que somadas terminam por influenciar o funcionamento psíquico, tornando o corpo mais vulnerável a manifestação de sintomas, como por exemplo, as Lesões por Esforço Repetitivos - LER e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT (DEJOURS, 2000b).

Segundo Monteiro e Jacoby (2013) os trabalhadores já não conseguem mais dar conta de realizar as atividades prescritas, em função do estabelecimento de metas quase inatingíveis de produtividade. O resultado disso é o aumento real das jornadas de trabalho e a rigidez dos procedimentos técnicos, dificultando cada vez mais a liberdade de escolhas e a flexibilidade dos trabalhadores (MONTEIRO; JACOBY, 2013). Carvalho e Morais (2011) complementam que a patologia da

sobrecarga tem como característica a alienação do sujeito, que toma como suas as metas da organização, que são sucessivamente elevadas na medida em que são alcançadas, agravando ainda mais a sobrecarga e conduzindo ao adoecimento.

Como exemplos de pesquisas sobre o estudo da sobrecarga no trabalho relacionados a psicodinâmica, destacam-se a pesquisa de Carvalho e Moraes (2011) desenvolvida com trabalhadores afastados por doença do Polo Industrial de Manaus. Os dados da pesquisa apontam o caráter patogênico da organização do trabalho pautada pela sobrecarga e nas pressões por metas de qualidade.

Também em outro estudo com suinocultores, Giongo, Monteiro e Sobrosa (2017) identificam que a sobrecarga aparece como consequência da organização do trabalho, caracterizada pelo modelo de gestão cooperativa e pelas pressões impostas pelos próprios trabalhadores na busca pelo sustento familiar e por melhores condições. De acordo com os autores, a sobrecarga, nesse contexto, agrava o sofrimento, provocando desgaste e sintomas associados ao adoecimento, como, por exemplo, estresse, ansiedade, insegurança, perda da vontade de trabalhar, dores crônicas, lesões e acidentes. Ainda para exemplificar, Duarte, Glanzner e Pereira (2018), estudando o trabalho de enfermeiros em uma emergência hospitalar, observam que a sobrecarga de trabalho e a superlotação de pacientes foram percebidas pelos entrevistados como uma constante no seu cotidiano laboral, devido à dinâmica da emergência, desencadeando desgaste físico e emocional, tornando o trabalho exaustivo e fatigante.

Embora a psicodinâmica do trabalho esteja consolidada como uma abordagem científica, Mendes (2007) ressalta que os estudos dessas patologias, por essa lente, são recentes e em fase inicial de desenvolvimento. A autora reforça ainda que, futuros estudos precisam ser feitos para avançar a análise dessas patologias sociais, que vêm crescendo de forma expressiva nos ambientes de trabalho.

### 3.

## Metodologia de pesquisa

O presente capítulo objetiva apresentar o tipo de pesquisa realizada, o instrumento de coleta de dados, a seleção e o perfil dos sujeitos de pesquisa e técnica de análise de dados.

### 3.1.

#### Tipo de pesquisa

Devido à natureza exploratória desse estudo optou-se pela metodologia qualitativa, pois esse formato de pesquisa permite explorar e entender os significados que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano (CRESWELL, 2010). Esse estudo, portanto, se define como uma pesquisa qualitativa, dentre outros motivos, por lidar com interpretações da realidade social (GASKELL, 2015) e por não fazer uso de instrumentos estatísticos na análise de dados (VIEIRA, 2006).

Esse formato se mostrou favorável à pesquisa, uma vez que a investigação qualitativa oferece descrições ricas e bem fundamentadas do fenômeno estudado, facilitando assim, a exploração de contradições e paradoxos presentes em contextos específicos de trabalho (VIEIRA, 2006). Outra vantagem desse tipo de pesquisa é que ela permite uma maior flexibilidade na adequação da estrutura teórica ao fenômeno organizacional estudado, de modo que o pesquisador possa avançar ou revisar sua estrutura teórica inicial.

De acordo com Merlo e Mendes (2013) a psicodinâmica do trabalho tem sido utilizada no Brasil em duas perspectivas: como categoria teórico-metodológica e como categoria teórica. Os autores definem como categoria teórico-metodológica, o uso da teoria e do método baseados no que foi originalmente proposto por Dejours (1987), que pressupõe a indissociabilidade entre a pesquisa e ação. Já na categoria teórica estão os estudos que utilizam o referencial teórico da psicodinâmica do trabalho na construção de artigos teóricos e na pesquisa com outros métodos científicos de coleta e de análise de dados, tanto qualitativos, como quantitativos (MERLO; MENDES, 2009). Sendo assim, esse estudo se desenvolveu com base na perspectiva da categoria teórica uma vez que está centrada no arcabouço teórico da

psicodinâmica do trabalho e no uso de outras abordagens para coleta e análise de dados, conforme detalhamento abaixo.

### 3.2.

#### **Instrumento de coleta de dados**

Para a coleta de dados desse estudo optou-se pela técnica de entrevista do tipo semiestruturado com um único respondente (entrevista em profundidade). Essa metodologia de coleta de dados é amplamente empregada nas ciências sociais, pois fornece os dados básicos para o desenvolvimento de uma compreensão das relações entre os atores sociais e seus contextos (GASKELL, 2015).

Ademais, essa técnica é considerada apropriada para esse estudo, uma vez que ela está centrada na relação “pesquisadores-pesquisados” e na “fala-escuta-fala” dos conteúdos manifestos e latentes sobre a organização do trabalho, as vivências de prazer-sofrimento, as mediações, os processos de subjetivação, de saúde e adoecimento (MENDES, 2007, p. 70). A autora considera ainda que essa técnica tem na escuta a sua principal premissa. Nesse sentido, com o intuito de considerar a escuta e a fala do sujeito como prioridade, foi elaborado, inspirado na proposta de Mendes (2007), um roteiro de entrevista, com questões abertas, que teve por objetivo investigar os temas definidos com base no referencial teórico da psicodinâmica do trabalho. As demais perguntas foram feitas com base nas respostas e dentro das temáticas relacionadas aos objetivos específicos dessa pesquisa.

O primeiro tema se refere ao contexto de trabalho, representado prioritariamente nas dimensões da organização do trabalho, bem como as condições e as relações socioprofissionais. O segundo trata dos sentimentos no trabalho. Nessa sessão o objetivo é explorar as vivências de prazer e sofrimento do profissional. O terceiro tema aborda os tipos de estratégias de mediação utilizadas para enfrentar ou até mesmo transformar o sofrimento no trabalho. E por fim, o quarto tema diz respeito às patologias sociais decorrentes da organização do trabalho, à saúde e aos riscos de adoecimento.

O primeiro contato da pesquisadora com as manicures para a entrevista se deu por meio do aplicativo *Whatsapp*. Nesse contato a pesquisadora se apresentou e explicou à profissional que a pesquisa tinha por objetivo compreender melhor o trabalho e o dia-a-dia de manicures em salões de beleza. Logo em seguida, a



profissional era convidada para uma entrevista, no dia e horário que fosse mais conveniente. As entrevistas foram realizadas nos intervalos de trabalho das manicures, sobretudo no horário de almoço. As conversas foram marcadas em cafés, restaurantes e padarias próximas aos salões de beleza, onde as manicures atendiam.

Antes de iniciar a entrevista, a pesquisadora se apresentava e explicava novamente os objetivos da pesquisa. Posteriormente, era informado aos trabalhadores, conforme o Termo de Livre Consentimento (Anexo 1), que a participação na pesquisa era voluntária e que a qualquer momento ela poderia ser interrompida. As profissionais também foram informadas que o conteúdo da entrevista era confidencial e que seria utilizado somente para fins acadêmicos. Por fim, pedia-se a permissão para que a entrevista fosse gravada. Ao final da entrevista, a pesquisadora perguntava se a entrevistada gostaria de acrescentar alguma coisa que não havia sido perguntada, agradecia e se coloca a disposição para sanar quaisquer dúvidas.

### **3.3.**

#### **Seleção e perfil dos sujeitos de pesquisa**

No primeiro momento, a seleção das entrevistadas foi feita por meio da rede pessoal da pesquisadora e através da técnica “bola de neve”, em que participantes sugerem outros participantes para serem entrevistados. Posteriormente, a pesquisadora utilizou os serviços de manicure em um salão de beleza para estabelecer contato com mais profissionais e, quando viável, a manicure era convidada para uma entrevista. Foram utilizados como critério de seleção dos sujeitos as seguintes condições: estar trabalhando atualmente como manicure e estar prestando o serviço em algum salão de beleza, excluindo da amostra aquelas profissionais que fazem apenas atendimentos domiciliares, sem vínculo com qualquer estabelecimento. Não foi estabelecido critério de vínculo de trabalho com o salão de beleza. As entrevistas foram realizadas entre os meses de setembro a dezembro de 2019.

Ao todo foram realizadas doze entrevistas individuais, conforme recomendado por Mendes (2007), baseado no resultado de quinze anos de pesquisa usado essa técnica. A idade das entrevistadas variou entre vinte nove a sessenta anos e a escolaridade entre ensino fundamental e ensino médio. As entrevistas

foram realizadas com manicures de nove salões de beleza localizados na Zona Sul (Ipanema, Leblon, Flamengo, Laranjeiras e Copacabana) e na Zona Norte (Tijuca e Vila Isabel) da cidade do Rio de Janeiro. Os nomes utilizados são fictícios de forma a dificultar a identificação dos sujeitos, conforme observado no quadro 1:

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

N	Nome	Idade	Escolaridade	Vínculo	Tempo de profissão (anos)	Salão/Bairro
1	Sônia	29	Ensino médio	CLT	17	Salão 1/ Ipanema
2	Cida	32	Ensino médio	CLT	16	Salão 2/ Tijuca
3	Marta	34	Ensino fundamental	CLT	22	Salão 2/ Tijuca
4	Leia	33	Ensino médio	MEI	9	Salão 3/ Leblon
5	Marlene	39	Ensino médio	MEI	10	Salão 4/ Flamengo
6	Vilma	60	Ensino médio	MEI	23	Salão 5/ Tijuca
7	Luciana	29	Ensino fundamental	CLT	15	Salão 6/ Vila Isabel
8	Norma	29	Ensino médio	MEI	8	Salão 7/ Flamengo
9	Karla	33	Ensino fundamental	CLT	14	Salão 4/ Flamengo
10	Paula	43	Ensino fundamental	CLT	12	Salão 8/ Laranjeiras
11	Maria	43	Ensino fundamental	MEI	18	Salão 9/ Copacabana
12	Cristina	34	Ensino médio	MEI	16	Salão 9/ Copacabana

Fonte: Elaborado pela autora

Por fim, as entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas conforme método descrito a seguir.

### 3.4.

#### Análise dos dados

Para tratar o material produzido a partir das entrevistas foi utilizada a técnica de Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), formulada por Mendes (2007) através de uma adaptação da técnica de análise de conteúdo categorial desenvolvida por Bardin (1977). A ANS é uma técnica de análise de texto produzidas pela

comunicação oral e/ou escrita que consiste no desmembramento do texto em unidades ou núcleos de sentido a partir dos temas psicológicos provenientes dos discursos (MENDES, 2007).

De acordo com Mendes (2007, p. 72), a ANS tem a “finalidade de agrupar o conteúdo latente e manifesto do texto, com base em temas constitutivos de um núcleo de sentido, em definições que deem maior suporte às interpretações”. Dessa forma, os temas são caracterizados pela semelhança de significado semântico, lógico e psicológico.

Nessa técnica, o status de núcleo de sentido é dado pela força dos temas, que ao serem recorrentes criam uma consistência em torno daquele núcleo (MENDES, 2007). A autora destaca que a nomeação e a definição dos núcleos de sentido devem ser sempre criadas com base nos conteúdos verbalizados, por isso, às vezes, o nome da categoria é uma fala do sujeito. Facas et al. (2013) consideram essa técnica de análise de dados apropriada para analisar entrevistas individuais, pois permite que temas semelhantes oriundos de discursos de diferentes sujeitos se agrupem, possibilitando assim a criação dos núcleos de sentidos.

Diante disso, as etapas da análise se constituíram da seguinte forma: inicialmente, ocorreu a transcrição integral das entrevistas; posteriormente, o material foi lido, agrupando-se em temas recorrentes, conforme as categorias de análise correspondentes aos objetivos da pesquisa, definidos previamente, de acordo com o referencial teórico da psicodinâmica do trabalho.

### **3.5. Limitações**

Em contraste com a referida objetividade da pesquisa quantitativa, a investigação no formato qualitativo é frequentemente criticada por apresentar uma dimensão mais subjetiva, colocando em questionamento a validade e a confiabilidade das pesquisas sob esta abordagem (GOULART; CARVALHO, 2005; VIEIRA, 2006). Entretanto, essa subjetividade, decorrente da centralidade do pesquisador como o principal instrumento de pesquisa, não impede o estabelecimento de procedimentos científicos na pesquisa qualitativa (VIERA, 2006). Para o autor é possível garantir ao método uma certa “objetivação” e até mesmo a replicação do fenômeno através da definição explícita das perguntas de

pesquisas, dos conceitos, das variáveis e da descrição detalhada dos procedimentos de campo (VIEIRA, 2006, p. 18).

Já em relação à coleta de dados, Gaskell (2015, p. 72), baseado nos estudos de Becker e Geer (1957), aponta para três limitações ou falhas acerca da entrevista. A primeira limitação está apoiada na dificuldade do pesquisador em compreender inteiramente a “linguagem local”, já que a conotação de alguns termos comuns pode ter sentidos completamente diferentes para o pesquisado e para o entrevistado. Além disso, por diversas razões, o participante pode emitir algumas informações ou detalhes importantes na entrevista. Para Gaskell (2015) isso pode acontecer porque algumas coisas podem ser difíceis de serem ditas com palavras, ou o entrevistado pode pensar que seria inapropriado ou indelicado falar sobre o que pensa, ou ainda porque para o participante algumas coisas se apresentam como algo dado, aceito sem discussão. Por fim, o entrevistado pode ver situações através de “lentes distorcidas”, oferecendo uma versão, por vezes, enganadora e difícil de ser verificada pelo pesquisador (GASKELL, 2015, p. 72).

Essas limitações, entretanto, não invalidam o método, mas elas devem ser exploradas para sensibilizar o pesquisador em relação aos problemas do campo para que possam servir de catalizador de experiências para melhorar a entrevista (GASKELL, 2015). Na próxima sessão são apresentados os resultados e as análises das entrevistas dos participantes.

## 4. Apresentação e análise de resultados

Este capítulo tem por objetivo apresentar a análise dos dados coletados na pesquisa, com base na teoria da psicodinâmica do trabalho. A partir dos temas psicológicos, sobressalientes do discurso, o texto foi desmembrado em onze núcleos de sentido, identificados com as falas dos sujeitos que se associam a esses núcleos. Posteriormente, os núcleos de sentido foram categorizados de acordo com os objetivos da pesquisa, ou seja, em “Vivências de sofrimento”, “Vivências de prazer” e “Estratégias defensivas”, conforme quadro abaixo:

Quadro 2: Categorias e núcleos de sentido

<b>Categoria</b>	<b>Núcleo de sentido</b>
<b>4.1. Vivências de sofrimento no trabalho</b>	4.1.1. Sobrecarga de trabalho: <i>“Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”</i> .
	4.1.2. Dor física: <i>“Eu sinto dor praticamente todos os dias”</i> .
	4.1.3. Responsabilidade pelo material de trabalho: <i>“Você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa”</i> .
	4.1.4. Carga emocional: <i>“É mais cansativo você ouvir os problemas do que fazer a unha”</i> .
<b>4.2. Vivências de prazer no trabalho</b>	4.2.1. Reconhecimento das clientes: <i>“Eu nunca larguei elas e nem elas me largam”</i> .
	4.2.2. Identificação com a tarefa: <i>“Eu gosto do meu trabalho, eu me identifiquei muito”</i> .
	4.2.3. Cooperação e solidariedade entre profissionais: <i>“Um ajudando o outro”</i> .
<b>4.3. Estratégias defensivas</b>	4.3.1. Estratégia de autoaceleração: <i>A gente que faz nosso dinheiro, né? Tem que trabalhar mais para ganhar mais”</i> .

	4.3.2. Estratégia de racionalização: <i>“Eu que sou errada, trabalho toda torta”</i>
	4.3.3. Estratégia de compensação: <i>“Eu preciso enrijecer os músculos”</i>
	4.3.4. Estratégia coletiva: <i>“Minha colega que está ali, vai adiantando o cliente para mim”</i>

Fonte: elaborado pela autora

Para contextualizar a análise dos resultados são apresentadas, a seguir, uma breve descrição, de acordo com as entrevistadas, da rotina de trabalho em um salão de beleza, as políticas praticadas nesses estabelecimentos e outras particularidades que envolvem o trabalho das manicures dentro dos salões de beleza. Vale ressaltar que, apesar das entrevistas serem conduzidas com manicures diferentes tipos de salões de beleza, tanto em relação ao porte, quanto ao perfil da clientela, observou-se que as políticas de gestão desses estabelecimentos são muitos semelhantes.

A jornada de trabalho em um salão de beleza inicia-se, geralmente, entre nove e dez horas da manhã e encerra-se entre dezoito e dezenove horas, com uma hora de almoço e uma pausa para o lanche no período da tarde, completando uma carga horária de trabalho de oito horas diárias. Na prática, portanto, observou-se que essa carga é constantemente estendida. Em relação ao trabalho de embelezamento de unhas, o salão de beleza oferece os seguintes serviços: manicure, pedicure e aplicação e manutenção de unhas artificiais. Esses serviços costumam ser agendados previamente pelo cliente que, por sua vez, tem a opção de solicitar o agendamento com uma manicure específica, se assim desejar.

O tempo para a prestação dos serviços de manicure é determinado pela administração do salão de beleza e varia de acordo com o serviço solicitado: de trinta a quarenta minutos para as unhas das mãos; e uma hora para as unhas das mãos e dos pés e para os demais procedimentos. Esse trabalho de agendamento é, em geral, realizado pela recepcionista do estabelecimento que, em alguns casos, também é responsável pela esterilização dos materiais perfurocortantes usados pelas manicures. Hierarquicamente, as manicures estão subordinadas ao gerente ou ao próprio dono do estabelecimento.

Em relação aos contratos de trabalho entre salões de beleza e manicure, dois tipos de acordos foram identificados: com vínculo empregatício, ou seja, carteira

assinada pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT ou por meio de um contrato de parceria entre o profissional (microempreendedor individual - MEI) e o estabelecimento. Apesar de muito comum, esse modelo de contratação sem vínculo trabalhista era ilegal até 2016, quando passou a ser permitida por uma nova legislação, sancionada pelo ex-presidente Michel Temer, que ficou conhecida como a Lei do Salão Parceiro (BRASIL, 2016).

A Lei nº 13.352/2016 dispõe sobre o contrato de parceria, sem vínculo empregatício, entre os profissionais que exercem as atividades de cabeleireiro, barbeiro, esteticista, manicure, pedicure, maquiador, depilador e pessoas jurídicas registradas como salão de beleza (BRASIL, 2016). Em outras palavras, a Lei nº 13.352/2016 desobriga o proprietário de salão de beleza a contratar profissionais pela Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, regularizando, assim, uma prática já frequente nos salões de beleza: a contratação de profissionais sob o regime de trabalhado autônomo (SEBRAE, 2020b).

Dessa forma, esses profissionais, denominados “profissionais-parceiros”, passam a ser qualificados (perante as autoridades fazendárias) como pequenos empresários, microempresários ou microempreendedores individuais, indicando, assim, uma relação de não emprego ou de sociedade com o “salão-parceiro” (BRASIL, 2016; GARCIA, 2016, p. 10).

Entretanto, apesar das diferenças contratuais das doze manicures entrevistadas, na prática, toda as manicures que trabalham em salão de beleza são remuneradas por comissão, o que significa que a remuneração é apenas pelo tempo do serviço prestado ao cliente, sem salário fixo. Acerca do grupo entrevistado, todas as participantes declararam receber 50% de comissão do valor total referente aos atendimentos produzidos no mês, exceto duas, que afirmaram receber 60%.

Outra característica desse contexto de trabalho é o fato da manicure ser responsável pela compra do seu material de trabalho. Assim, com exceção do mobiliário e dos equipamentos de esterilização, todas as manicures entrevistadas declararam que são responsáveis pela compra e manutenção dos materiais usados durante o atendimento, principalmente os perfurocortantes, como: alicates, cortadores e tesouras de unha.

No caso da compra dos materiais descartáveis, não há unanimidade, depende da política interna do salão, algumas manicures alegaram receber do salão algum material, outras disseram receber todos os descartáveis e algumas manicures

afirmaram que não recebem do salão nenhum tipo de material para execução do trabalho e, por isso, devem providenciar todos os materiais necessários para o atendimento. Os materiais que as manicure devem, geralmente, providenciar consiste na seguinte lista: alicates (no mínimo seis, com manutenção da afiação), cortadores de unha, esmaltes, esmalte de base, removedor de esmaltes ou acetona, óleos de tratamento de unhas, creme hidratante, amolecedor de cutículas, espátula, e todo o material descartável, como lixas de unhas, cobertura de plástico para os pés, algodão, palitos de madeira e materiais de proteção, isto é, luvas e máscaras descartáveis (OLIVEIRA, 2014).

#### 4.1

##### Vivências de sofrimento no trabalho

Para a psicodinâmica do trabalho, o sofrimento no trabalho é concebido como parte da condição humana que opera como um mobilizador dos investimentos para a transformação da realidade. Nessa direção, desvelar o sofrimento pela fala permite resgatar a capacidade de pensar sobre o trabalho como um modo de desalienação, bem como uma possibilidade de apropriação e dominação do trabalho pelos trabalhadores (MENDES, 2007). As vivências de sofrimento no trabalho das manicures são identificadas a partir dos núcleos de sentido ou subcategorias apresentadas a seguir: Sobrecarga de trabalho: *“Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”*; Dor física: *“Eu sinto dor praticamente todos os dias”*; Responsabilidade pelo material de trabalho: *“Você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa”*; e Carga mental: *“É mais cansativo você ouvir os problemas do que fazer a unha”*.

##### 4.1.1.

##### **Sobrecarga de trabalho: “Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”.**

O núcleo de sentido *“Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”* revela que a intensificação do ritmo da atividade, a extensão da jornada de trabalho, a escassez de pausas para descanso e a carência de proteção social e trabalhista contribuem para o estabelecimento da sobrecarga de trabalho das profissionais de manicure nos salões de beleza. De acordo com Dejours



(2007) a sobrecarga de trabalho é caracterizada pelo processo no qual o trabalhador assume uma carga de trabalho que está além de suas capacidades, com o intuito de atingir melhores resultados e alavancar níveis de produtividade cada vez maiores (GIONGO; MONTEIRO; SOBROSA, 2017).

A pressão por produtividade, por parte da organização do trabalho e da própria manicure, fica evidente nas verbalizações abaixo, onde as entrevistadas descrevem a rotina de trabalho no salão de beleza:

*"Às vezes acontece de ter um cliente atrás da outra, aí eu chego a nem levantar". (Norma, MEI, Salão 7)*

*"O pior dia é quinta e sexta! (Por quê?) É aquela correria que você não consegue nem comer mesmo, é cansativo! Eu entro 9 horas e só largo 7 horas da noite, trabalho direto. Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso, às vezes, mesmo sem horário de almoço". (Maria, MEI, Salão 9)*

*"Às vezes eu acho que eu trabalho muito, de tempo de hora dentro do salão, muito tenso, muito intenso. Você, às vezes, se programa para sair 18 horas aí chega alguém" [...] A gente tem sempre hora para entrar e nunca sabe a hora que vai sair, né. Geralmente é 8 horas, 10 horas, eu nem sei quantas horas eu fico dentro do salão". (Marlene, MEI, Salão 4)*

As manicures também relatam a extensão da jornada de trabalho como uma prática frequente. Para aumentar o rendimento mensal ou para fidelizar a clientela, essas trabalhadoras prolongam a jornada de trabalho no próprio salão ou fora dele, por meio de atendimentos domiciliares. Monteiro e Jacoby (2013) reiteram que a realização de tarefas fora do horário de trabalho, nas horas que deveriam ser destinadas ao descanso ou ao lazer se tornou um hábito em função das demandas apresentadas pelos trabalhadores.

Nas verbalizações abaixo, as manicures narraram a necessidade financeira de realizar atendimentos domiciliares fora do expediente de trabalho e, inclusive, nos dias de folga:

*"Atendo em casa também. Ontem eu fui chegar em casa meia noite, mas se a gente não atender por fora, fica meio difícil, né, porque a gente paga passagem, a gente tem que arcar com tudo". (Norma, MEI, Salão 7)*

*"Dia de quinta que é minha folga eu estou na casa da cliente eu só chego na minha casa 11 horas da noite. Dia de sexta-feira quando eu não vou atender cliente 8 horas da manhã, tem cliente que eu abro exceção, tem,*

*cliente que eu não abro exceção, porque se deixar você vai trabalhar a semana todinha abrindo e fechando loja". (Marta, CLT, Salão 2)*

*"Não tenho muito horário certo para entrar, meu horário é 10:00, mas depende muito porque eu tenho minhas clientes. Aí elas perguntam: 'Você pode chegar às 8:00?' Aí eu chego 08:00, se der para chegar eu chego". (Paula, CLT, Salão 8)*

Outro aspecto que demonstra influenciar na sobrecarga de trabalho está relacionado ao comprometimento dessas manicures com o trabalho, especialmente com as clientes. Embora possuam um horário fixo, as manicures entrevistadas relataram que estão constantemente se adaptando aos horários das clientes, mesmo que isso signifique flexibilizar os horários de entrada e saída do salão ou até mesmo ficar sem o horário de almoço durante o expediente. Uma possível explicação para essa constante flexibilização de horários está no fato de a remuneração da manicure estar completamente atrelada à quantidade de atendimentos realizados, tornando-se importante uma base fiel de clientes, como mostram os relatos abaixo:

*"O dia que a agenda está cheia, às vezes, a gente fica até sem hora de almoço. Já aconteceu de ficar muito sem horário de almoço para atender cliente. [...] Eu deixava de fazer as coisas para atender cliente. Assim, quando a gente bota na ponta do lápis, a gente vê que muito lá no fundo não valeu a pena, porque eu me esforcei demais e eu acabei trazendo problema de saúde para mim". (Marta, CLT, Salão 2)*

*"Às vezes eu atendo no meu horário de almoço. Mas se tivesse alguma cliente que falasse a Leia eu preciso de você e só às 14 horas (horário de almoço), eu fecho meu horário de almoço, vou lá e atendo sempre aqui por perto para não atrapalhar o fluxo do salão". (Leia, MEI, Salão 3)*

*"Muita das vezes não dá tempo nem de comer, porque os clientes marcam no horário delas, então eu abro mão do meu almoço para a pessoa poder se arrumar. Se eu não fizer isso a gente (pausa), resumindo a gente faz porque ganha mais, essa é a verdade". (Cristina, MEI, Salão 9)*

*"A grande maioria (das clientes) quando não consegue agendar na recepção me passam um WhatsApp: 'Pati, eu não consegui'. Aí eu abro a hora do almoço, eu chego mais cedo, a gente sempre dá um jeito". (Paula, CLT, Salão 8)*

Dessa maneira, pode-se perceber que as manicures, por pressão da organização do trabalho e por necessidade de aumentarem seus rendimentos, se submetem a uma rotina de trabalho extenuante. No entanto, o ritmo intenso de trabalho, a ausência de descanso e os "bicos" depois do expediente, não impactam

apenas na saúde física, mas também influenciam diretamente na saúde mental dessas trabalhadoras, corroborando as pesquisas de Monteiro e Jacoby (2013) sobre a relação intrínseca entre o estresse e a sobrecarga de trabalho. Para exemplificar, nas falas abaixo, as manicures Marta e Cristina descrevem como o trabalho tem se tornando fonte de estresse:

*“Se é mão é de meia em meia hora, se é pé e mão é de uma em uma hora, tem que entrar e se encaixar naquele tempo. Aquilo se torna estressante porque você vai correndo e eu não gosto de fazer meu trabalho correndo, aí você vai correndo e fica mais agitada, aí por ficar mais agitada já começa a me estressar [...] ”Aí sexta e sábado a gente chega, a minha mente já começa a ficar preparada porque eu sei que vai correr. Para mim poder continuar, porque além de trabalhar ali eu ainda tenho que atender minhas clientes em casa, então assim, é uma rotina que tem que levar com calma”. (Marta, CLT, Salão 2)*

*“Essa carga horária também leva um nível de estresse muito alto, eu já tomo remédio para pânico e ansiedade, por ter uma carga de horário muito grande, a alimentação da gente também é muito louca, não tem hora para comer, come rápido”. (Cristina, MEI, Salão 9)*

Nota-se, a partir dos trechos anteriores, que a organização do trabalho pode ser potencialmente desestabilizadora para saúde mental das entrevistadas, por meio das pressões impostas ao trabalhador. As falas evidenciam tanto a imposição da organização do trabalho sobre o ritmo de execução da tarefa quanto a pressão por maior produtividade por parte do salão e da própria manicure, dada a necessidade de um maior retorno financeiro do seu trabalho.

#### 4.1.2.

#### **Dor física: “Eu sinto dor praticamente todos os dias”.**

O núcleo de sentido “*Eu sinto dor praticamente todos os dias*” revela que o sofrimento também se manifesta como dor nas vivências das profissionais entrevistadas. Os relatos mostram que os riscos do trabalho nos salões de beleza estão relacionados às especificidades das tarefas de manicure e a forma com as atividades são realizadas.

No entanto, é possível observar nas verbalizações que esses riscos podem ser agravados por fatores ligados a precarização do trabalho, como o prolongamento da jornada de trabalho e ausência de pausa para descanso e alimentação. Esses fatores, somados às características ergonômicas da atividade, propiciam o

aparecimento de sintomas como a dor e podem desencadear o surgimento de doenças ocupacionais:

*"Eu sinto dor no joelho, porque a gente fica muito tempo assim, com a perna dobrada, um pouco na coluna porque depende também da postura [...] Força muito, tem que subir e descer também muita escada, toda hora, todo dia, e também porque eu fico muito tempo com a perna dobrada".*  
(Norma, MEI, Salão 7)

*"Então, tem dias que é bem tenso. Mesmo nossa cadeira sendo super acolchoada, confortável, inclina. Mas às vezes são 8 horas sentada direto, então dói o cóccix, o pé dorme porque você fica muito tempo em uma posição só".* (Paula, CLT, Salão 8)

*"Sinto dor, no final do dia, quando a gente termina o expediente, sinto muita dor na coluna".* (Karla, CLT, Salão 4)

*"[...]Hoje em dia eu sinto muita dor nesse dedo anelar direito, eu tenho muita dor, tem dias que até para dormir incomoda. É uma dor que começa na nuca, vai no ombro e vai para o dedo".* (Cristina, MEI, Salão 9)

*" Eu passo muito tempo sentada, entendeu? Então tipo assim, eu fico 10 horas sentada, se eu não fazer nenhum exercício físico no final do dia eu estou com as minhas costas estourando, dói a coluna".* (Cida, CLT, Salão 2)

*"Sinto muita dor na coluna, eu já fui em médico e ele já pediu para fazer exercício [...] as dores é o pior, é na lombar. Quando é no carnaval, a gente tira praticamente uma semana (de folga) e eu não sinto nada, então (a dor) vem do trabalho. A gente trabalha muito curvada e a cadeira não é uma cadeira muito confortável [...] eu sinto dor praticamente todos os dias".* (Maria, MEI, Salão 9)

As manicures entrevistadas declararam que sentem dores nas regiões das mãos, joelho, ombro, pernas e, principalmente, na coluna. A origem desse desconforto está na natureza da atividade da manicure, uma vez que essas profissionais utilizam bastante a musculatura dos membros superiores, estando na maior parte do tempo sentadas em cadeiras baixas, executando tarefas repetitivas com os membros inferiores em posição estática por longos períodos (ESPANHOL et al., 2016; GARCIA et al., 2017). Esses fatores, que acarretam graves riscos à saúde, são potencializados pelas condições precárias de trabalho, frequentes nos salões de beleza, que incluem carga de trabalho intensa, ausência de pausas, mobiliários e equipamentos inadequados e estresse envolvendo demandas de produtividade.

Apesar das entrevistadas não terem relatado diagnóstico de doenças ocupacionais, essas trabalhadoras estão constantemente expostas aos riscos de aquisição de doenças ocupacionais como DORT e LER.

#### 4.2.3.

#### **Responsabilidade pelo material de trabalho: “Você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa”.**

O núcleo de sentido “*Você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa*” mostra que o trabalho de uma manicure não está relacionado apenas ao cuidado com as unhas, mas engloba ainda outras funções. As atividades de uma manicure em um salão de beleza consistem também em organizar a compra de seu material de trabalho, tanto as profissionais com vínculo empregatício quanto as manicures autônomas (MEI). Dessa forma, a execução de mais uma tarefa parece contribuir para o aumento dos níveis de sobrecarga de trabalho, uma vez que as manicures entrevistadas desempenham outras funções além de ‘fazer unha’.

Os relatos a seguir mostram que essas trabalhadoras são responsáveis pela aquisição e organização de praticamente todo o material de trabalho usado nos atendimentos. É dever da manicure, dentro de um salão de beleza, comprar e afiar todos os seus materiais perfurocortantes, além de providenciar a compra de outros insumos imprescindíveis para a prestação de serviço:

*"Sim, tudo meu. Alicate, acetona, a manutenção é minha também. Só a recepcionista que coloca na autoclave. O resto é tudo por nossa conta". (Luciana, CLT, Salão 6)*

*"Os alicates são meus, são 22, a manutenção também é minha, eu que pago para amolar, eu que tenho que zelar pelo meu material, mas os descartáveis quem fornece é a loja". (Paula, CLT, Salão 8)*

*"São todos meus (alicates), quem dá a estufa e a embalagem para esterilização é o salão, mas o resto tudo é meu. São 25 alicates. Eu tenho que ter muito material, tudo é nosso, esmalte, acetona, algodão, tudo é por nossa conta. Às vezes a gente tem a visão de que a Manicure ganha bem, não, a gente corre atrás, você vê a amolação do alicate é R\$ 8,00". (Vilma, MEI, Salão 5).*

*"Eu pago R\$ 9,00 reais para amolar um alicate, tem que amolar aos poucos, é muito caro". (Karla, CLT, Salão 4)*

*“Para incentivar mais com esse negócio de MEI eu acho que precisa de uma ajuda de custo de materiais e passagem (...) Alguma coisa que não fique no prejuízo e em cima só do profissional. Eu gasto 400 reais de passagem por mês, não tem o que fazer, você é MEI, você tem que arcar com o seu material, tem que arcar com tudo, você é a sua empresa. Não tem muito o que argumentar”. (Norma, MEI, Salão 7)*

*“Tudo que eu uso é meu. Só a água é do salão que eu não vou levar água de casa (risos)”. (Cristina, MEI, Salão 9)*

Dessa forma, é possível constatar que além do trabalho, em si, de lixar, cutilar e esmaltar as unhas das clientes, a manicure também acumula funções relacionadas a compra e manutenção dos seus materiais de trabalho, causando não só um ônus financeiro a esse trabalhador, mas também a ampliação do escopo de sua atividade.

Outra implicação dessa função “extra” é o fato de ela ser exercida fora do expediente de trabalho, ou seja, no momento que deveria ser destinado ao descanso dessas trabalhadoras, contribuindo ainda mais para o aumento da sobrecarga de trabalho da manicure. Nos relatos anteriores as manicures também se queixam dos valores desembolsados para manutenção do alicate de unha e para a compra do material. Esse ônus, portanto, foi identificado como uma vivência de sofrimento no trabalho, pois se acredita que ele impulsiona ainda mais a pressão da própria manicure por produtividade, já que a manicure deve arcar com os custos de grande parte do material usado para o trabalho.

Esse núcleo de sentido mostra, portanto, que as funções de uma manicure, em um salão de beleza, exigem outras demandas que estão para além do embelezamento de unhas, impactando nos ganhos financeiros e no horário de descanso dessas trabalhadoras.

#### **4.1.4.**

**Carga emocional: “É mais cansativo você ouvir os problemas do que fazer a unha”.**

Além da sobrecarga de trabalho mencionada nos núcleos de sentido anteriores, outra fonte de sofrimento no trabalho das manicures entrevistadas parece

estar relacionada ao atendimento ao cliente. De acordo com as manicures, predomina no salão de beleza um hábito, por parte das clientes, de compartilhar problemas e sentimentos durante os atendimentos, colocando-as, assim, em uma posição de confidente.

Entretanto, verificou-se que esse hábito das clientes pode provocar nas manicures um grande desgaste emocional. As verbalizações a seguir exemplificam como esse papel de ouvinte tem se tornado fonte de estresse e sofrimento, como no caso da manicure Karla, que revelou que essa é a parte mais cansativa do seu trabalho:

*"É um pouco puxado, é mais cansativo do que você fazer a unha. É mais cansativo você ouvir os problemas do que fazer a unha. Eu não falo nada, jamais. Ela está aqui para desabafar [...] Elas pensam isso: 'Vou para o salão para descarregar em alguém'. Alguém tem que segurar a carga e é a gente, fazer o que?". (Karla, CLT, Salão 4)*

*É cansativo, porque, às vezes, por mais que você não queira absorver aquilo, mas acaba que você fica, você compartilha com a dor da pessoa". (Paula, CLT, Salão 8)*

*"A gente acaba sendo uma psicóloga, a gente deixa ela ali falar, colocar para fora, entendeu?". (Cida, CLT, Salão 2)*

*"Então, não é só manicure em si, não é só embelezar, tu é psicóloga, tu é conselheira, tu é tudo [...] É uns problemas diferentes da nossa realidade, mas você tem que ouvir como se fosse a coisa mais absurda do mundo. Ela vem para o salão como se fosse uma terapia. É as coisas mais bizarras que você pode imaginar". (Leia, MEI, Salão 3)*

*"Outras chegam e contam milhões de coisas, quer contar a viagem dela inteira, quer mostrar foto e você pensa: Caraca! Eu só tenho meia hora para fazer essa unha e ela está mostrando foto, acontece muito isso". (Cristina, MEI, Salão 9)*

*"Quando você senta para atender um cliente e você vai ficar com ela no mínimo uma hora, aí você é tudo, é um pouco psicólogo, você escuta problema de marido, de filho, financeiro, você escuta tudo". (Sônia, CLT, Salão 1)*

Perceber-se, diante desses relatos, que as clientes usam o espaço do salão de beleza não só para o cuidado estético, mas também como um local para compartilhar seus problemas e sua vida pessoal. No entanto, essa prática é vista, pela maior parte das entrevistadas, como um fator estressante do seu trabalho. As manicures se queixam do desgaste oriundo dessa função de "escuta"; reclamam do

tempo e da atenção solicitada por essas clientes e revelam que se sentem cansadas e sobrecarregadas diante dessas demandas. Dessa forma, observa-se que a pressão da organização do trabalho, por parte dos clientes, pode influenciar na saúde mental dessas manicures, provocando estresse e desgaste emocional.

Embora desgastante, chamou a atenção da pesquisadora que, apesar das entrevistadas não se sentirem confortáveis com esse papel, elas, aparentemente, incorporam essa atitude do cliente como parte da prestação do serviço, que não deve ser questionada, como se escutar problemas realmente fizesse parte do trabalho nos salões de beleza. Essa postura submissa por parte da trabalhadora parece estar associada à necessidade de a manicure em preservar um bom relacionamento com o cliente, pois em uma organização de trabalho, cuja remuneração se dá apenas por comissão, uma base fiel de clientes é imprescindível para os rendimentos dessas profissionais.

## 4.2.

### Vivências de prazer no trabalho

Apesar do sofrimento e dos constrangimentos provenientes da organização do trabalho, o trabalho no salão de beleza também aparece como fonte de prazer. Foram identificados três núcleos de sentido referentes as vivências de prazer no trabalho da manicure: Reconhecimento das clientes: *“Eu nunca larguei elas e nem elas me largam”*; Identificação com a tarefa: *“Eu gosto do meu trabalho, eu me identifiquei muito”*; Cooperação e solidariedade: *“Um ajudando o outro”*.

#### 4.2.1.

##### **Reconhecimento das clientes: “Eu nunca larguei elas e nem elas me largam”**

O núcleo de sentido *“Eu nunca larguei elas e nem elas me largam”* mostra que as vivências de prazer no trabalho da manicure estão ligadas ao reconhecimento por parte dos usuários pelo serviço prestado. Esse reconhecimento do trabalho possibilita não só a fidelização do serviço, mas a criação de vínculos afetivos.

As manicures relataram, durante as entrevistas, o sentimento de satisfação pelos laços construídos com as mesmas pessoas durante anos, mostrando a relação de lealdade existente entre manicure e cliente:



*“As minhas (clientes) são maravilhosas, eu não tenho do que reclamar das minhas, até porque desde quando eu entrei são as mesmas”. (Paula, CLT, Salão 8)*

*“Em relação aos meus clientes, eu tenho algo, que não sei se é sorte, é alguma coisa assim que eu tenho, meus clientes são sensacionais, sensacionais mesmo [...] Assim, é cliente para mim é prioridade, eu prezo muito o atendimento para mim, vou dizer que eu sou até melhor no atendimento do que fazendo (a unha) mesmo. E viram amigos, eu tenho clientes desde os 12 anos, você cria um vínculo com a pessoa”. (Sônia, CLT, Salão 1)*

*“Eu trabalho aqui há 10 anos, minhas clientes são de 10 anos, entendeu? Eu nunca larguei elas e nem elas me largam. E eu tenho oportunidades de ir para salões bem melhores que esse aqui e eu não saí. Às vezes, eu acho isso até ruim para mim. (Por quê?) Porque eu acho que no outro eu vou ganhar mais e aqui eu estabilizei aqui. Mas é aquilo, eu me dediquei às minhas clientes, sabe? Eu gosto delas de coração. São sempre as mesmas, e que as que passam sempre ficam”. (Maria, MEI, Salão 9)*

Esse núcleo de sentido revela que a realização profissional da manicure está relacionada ao fato dessas profissionais encontrarem prazer ao serem reconhecidas pela dedicação ao trabalho que desempenham, principalmente por parte das clientes. De acordo com Dejours (2013), o reconhecimento, por meio do julgamento de utilidade, proferido pelos superiores hierárquicos, clientes ou usuários, funciona como uma retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição na qualidade do trabalho realizado e com a organização do trabalho. Para o autor, é graças ao reconhecimento do trabalhador, em sua singularidade, pelo olhar de um outro, que uma parte essencial do sofrimento é transformada em prazer no trabalho.

Cabe ressaltar que, além de ser fonte de prazer, esse reconhecimento é percebido como fundamental para o trabalho dessas manicures, pois a remuneração no salão de beleza está completamente atrelada à quantidade de atendimentos realizados. Essa fidelidade, portanto, garante a continuidade da prestação de serviço, em razão da construção de uma base devota de clientes.

Esses achados corroboram as pesquisas de Gonçalves, Tolfo e Schweitzer (2018); Azevedo e Figueiredo (2015) e Souza, Azevedo e Oliveira (2017), que mostram o papel do reconhecimento do usuário como fonte de prazer e bem-estar na relação do indivíduo com o trabalho.

#### 4.2.2.

#### **Identificação com a tarefa: “Eu gosto do meu trabalho, eu me identifiquei muito”**

Esse núcleo de sentido indica que, nesta realidade de trabalho, o prazer também é resultado da identificação da manicure com a atividade que executa. As entrevistadas declararam que, apesar de já terem atuado em outras profissões ao longo da vida, optaram pelo atual ofício, por acreditar que se identificam mais com as atividades que desempenham atualmente.

Nos exemplos abaixo, as manicures relatam sobre a escolha profissional e sobre a identificação e a satisfação com o trabalho:

*“Porque eu já fiz muita coisa na vida, eu já trabalhei com decoração, eu já trabalhei na Tokstok, eu já trabalhei com armários embutidos, entendeu e o que eu me identifiquei e o que eu me sinto feliz é com essa área de beleza, foi onde eu me identifiquei mais, me traz prazer, sabe?”. (Vilma, MEI, Salão 5)*

*“Eu comecei a gostar dessa profissão, eu já trabalhei de limpeza também, mas eu acabo voltando para a mesma profissão que de manicure. Porque eu vi que aquela profissão era aquela que eu queria, porque eu rodava, rodava e sempre parava na profissão de manicure. Eu comecei a perceber que realmente essa era a minha profissão e agora eu estou querendo me aperfeiçoar, querendo fazer um curso de acrígel e fibra, que está no auge, né? Está saindo muito, dá dinheiro. Vou fazer essa semana e cada vez vou evoluir nessa profissão”. (Luciana, CLT, Salão 6)*

*“Aos 15 eu fui trabalhar em uma loja, mas sempre trabalhando nos dois lugares, eu nunca consegui abrir mão de ser manicure. Aos 18 anos eu comecei a trabalhar de carteira assinada em um grande grupo da minha cidade, aí trabalhava e fazia unha, trabalhava e fazia unha, aí depois passei para a concessionária, no escritório, mas minha paixão sempre foi isso”. (Sônia, CLT, Salão 1)*

*“Eu gosto do meu trabalho, eu me identifiquei muito. Assim associando a mercado, shopping, você trabalhar para você poder ter um dinheiro, mas não ser feliz, o que eu preferi para mim hoje eu falo, eu gosto, eu amo o que eu faço”. (Marta, CLT, Salão 2)*

*“Quando você finaliza tudo assim e você vê a unha esmaltada perfeita e você fala, caramba eu que fiz. Porque tem gente que fala eu não sei nem lixar a unha. Eu consigo esmaltar, mas não consigo limpar, então você vê*

*que muita gente não consegue e você consegue fazer uma coisa legal, boa, de qualidade, aí você fala: Nossa! Eu que fiz! É um orgulho. A pessoa vai casar e vai casar com suas unhas prontas. Caramba, eu que fiz aquela unha, tirou foto e tal, e você vê as fotos lá das clientes, fazendo posse e eu que fiz aquela unha, é um orgulho, entendeu?”. (Marlene, MEI, Salão 4)*

*“Quando eu vejo o meu trabalho finalizado eu fico assim é uma obra de arte. Inclusive eu quero tirar foto eu quero postar. Fica muito lindo mesmo, eu gosto do meu trabalho”. (Norma, MEI, Salão 7)*

Observa-se que o prazer é vivenciado pela manicure quando elas estão diante do resultado do seu trabalho. As entrevistadas contam que se sentem orgulhosas pela qualidade do serviço que oferecem aos clientes nos salões. Essa vivência de prazer se constitui como um dos indicadores de saúde no trabalho por possibilitar expressão da subjetividade no trabalho, de modo a viabilizar as negociações entre o subjetivo e a realidade concreta de trabalho (DEJOURS, 2008a).

Nota-se, também que, a despeito das dificuldades e dos indicadores de adoecimento, nenhuma manicure, durante as entrevistas, declarou o desejo de seguir outra atividade profissional. Contudo, elas afirmaram buscar, dentro da própria profissão, o aperfeiçoamento e o treinamento em serviços mais complexos que possibilitem um maior retorno financeiro.

Tais resultados convergem com as pesquisas de Mendes, Morrone e Vieira (2009); Gomes, Lima e Mendes (2011) e Carvalho e Garcia (2016) que apontam que as vivências de prazer no trabalho parecem ser resultantes da identificação e orgulho do trabalhador com as suas atividades de trabalho.

#### **4.2.3.**

##### **Cooperação e solidariedade: “Um ajudando o outro”.**

Os conteúdos expressos nas falas das entrevistadas indicam a importância do coletivo de trabalho como viabilizador das vivências de prazer. O núcleo de sentido “*Um ajudando o outro*” mostra a existência de uma relação de solidariedade e companheirismo entre as manicures. As redes de solidariedade construídas pelo coletivo ficam evidentes nos relatos sobre o compartilhamento de materiais de trabalho, conforme verbalizações a seguir:

*“Se um alicate quebrou ou precisou amolar, aí uma vai lá, empresta, sempre compartilhando com a outra. Se a cliente dela (de outra manicure) gostar do meu esmalte ela vai lá e pega. A gente tem uma boa amizade no trabalho”. (Luciana, CLT, Salão 6)*

*“A gente divide até comida, a gente não sabe a situação de cada um, então a gente acaba dividindo. A acetona acabou, esquecemos de comprar, aí a gente vai lá embaixo (comprar), a gente pede entre a gente”. (Norma, MEI, Salão 7)*

*“E lá acontece muito isso, a gente vai se ajudando, às vezes, acabou o material e você cede”. (Marlene, MEI, Salão 4)*

O grupo descreve, também, a articulação das manicures no processo de acolhimento e socialização das profissionais recém contratadas no salão de beleza:

*“É de boa, muito tranquilo, um ajudando o outro, elas me ajudam, me receberam muito bem”. (Sônia, CLT, Salão 1)*

*“Eu sempre tentei trabalhar ajudando as manicures que chegam, né? E isso vai tornando uma equipe melhor, porque elas vão saindo, vão vindo e se a gente procurar sempre ajudar a outra, o ambiente fica melhor, né?”. (Marlene, MEI, Salão 4)*

*“As meninas que entraram agora que são MEI, a gente chama para conversar, a gente passa como é o comportamento da loja, até porque a gente conhece as clientes, até mesmo para gente poder conhecer elas, de ter uma confiança para poder passar para a cliente”. (Marta, CLT, Salão 2)*

Os resultados indicam que a cooperação entre pares produz um suporte socioafetivo entre as manicures capaz de mitigar o desgaste profissional sentido por essas trabalhadoras. Freitas (2007) aponta que os aspectos de cooperação e coleguismo gera efeitos positivos para o enfrentamento das dificuldades que o trabalho produz, auxiliando no não-adoecimento do trabalhador.

Esses achados coadunam-se com as pesquisas de Freitas (2007); Lima et al. (2007) e Mendes, Morrone e Vieira (2009) que constataram que as vivências de prazer no trabalho estão, em grande parte, relacionadas ao companheirismo, à cooperação e à construção de relações intersubjetivas de amizade e solidariedade entre os pares. Essas relações, segundo esses autores, favorecem o prazer no ambiente de trabalho e contribuem para o enfrentamento do sofrimento.

#### 4.3

## Estratégias defensivas

A psicodinâmica do trabalho compreende que o trabalhador não é passivo frente aos constrangimentos organizacionais, sendo capaz de se proteger dos efeitos destrutivos do trabalho sobre a saúde mental. Nesse sentido, essa sessão apresenta as defesas desenvolvidas pelas manicures para lidar com o sofrimento no trabalho. Os resultados indicam três núcleos de sentido relacionados às defesas de caráter individual: Estratégia de autoaceleração: *“É de grão em grão que a galinha enche o papo”*; Estratégia de racionalização: *“Eu que sou errada, trabalho toda torta”* e Estratégia de compensação: *“Eu preciso enrijecer os músculos”*. Essas defesas são consideradas individuais pelo fato de existirem sem a presença física do outro, já que se encontram interiorizadas no sujeito.

Por outro lado, também foi identificada uma estratégia de defesa construída a partir de um acordo compartilhado entre os membros do grupo, representada pelo núcleo de sentido: Estratégia coletiva de defesa: *“Minha colega que está ali, vai adiantando o cliente para mim”*.

### 4.3.1.

#### **Estratégia de autoaceleração: “A gente que faz nosso dinheiro, né? Tem que trabalhar mais para ganhar mais”**

O núcleo de sentido *“A gente que faz nosso dinheiro, né? Tem que trabalhar mais para ganhar mais”* mostra que as manicures desenvolveram estratégias de autoaceleração em função de dois fatores principais: pela pressão por produtividade, por parte do salão de beleza e da própria manicure, já que seu salário está condicionado apenas aos atendimentos prestados; e pelo intervalo de tempo definido pela organização do trabalho para execução dos serviços agendados. Dessa forma, diante das pressões exercidas pela organização do trabalho, as manicures aumentam o ritmo das suas atividades, desrespeitando assim, o próprio tempo e os limites do corpo.

Para Martins (2007), a prática de autoaceleração é caracterizada pelo aumento progressivo do ritmo de trabalho, concomitante à progressiva redução do tempo no desempenho da tarefa. Nas verbalizações a seguir, as entrevistadas

reforçam que necessitam manter ou aumentar a produtividade em função da remuneração por comissão:

*“Como a gente é MEI, a gente procura ficar até mais tarde, né? A gente que faz nosso dinheiro, né? Tem que trabalhar mais para ganhar mais”* (Norma, MEI, Salão 7).

*“Quanto mais clientes, melhor é o seu salário”. (Paula, CLT, Salão 8)*

*“Como a gente trabalha por comissão, não pode dispensar cliente”. (Karla, CLT, Salão 4)*

*“Se eu pudesse mudar um pouco minha hora de trabalho eu mudaria, né. Só que também não dá, a gente trabalha por comissão, né? Aí você pensa lá na frente, caramba é mais uma unha, como minha mãe fala: ‘É de grão em grão que a galinha enche o papo’. Mas tem hora também que tem que dar uma basta assim. Eu penso, isso é um ponto negativo, porque a gente tem que ter hora para sair e, às vezes, não tem”. (Marlene, MEI, Salão 4)*

Martins (2007) considera que a prática de autoaceleração pode ser compreendida como uma estratégia de defesa, pois seu papel é inibir o pensamento reflexivo, dissociando o sujeito da vivência de sofrimento. Graças a essa estratégia, o trabalhador consegue manter-se ocupado, pela própria atividade, bem como neutralizar qualquer pensamento que não estiverem diretamente relacionados à produção. Dessa forma, essa defesa se constitui como uma ferramenta gerencial que garante o aumento da produtividade (MEDEIROS; MARTINS; MENDES, 2017), sem, contudo, alterar as condições precárias laborais (OLETO; MELO; LOPES, 2013)

Martins (2007, p. 147) ressalta, ainda, que no setor de prestação de serviços, a aceleração do ritmo da atividade costuma ser estimulada pela organização do trabalho e pelos clientes, produzindo “um modelo de atendimento excelente aos seus clientes”, conforme observado nas verbalizações a seguir:

*“O dia que a agenda está cheia, às vezes, a gente fica até sem hora de almoço. Já aconteceu de ficar muito sem horário de almoço para atender cliente. A gerente fala: ‘Atende porque é mais dinheiro que entra, porque a gente trabalha com salário fixo, a gente tem uma meta para alcançar para ter aquele salário fixo’. (Marta, CLT, Salão 2)*

*“Semana passada mesmo aconteceu, a mulher chegou: ‘Oi, eu posso fazer minha unha?’ A menina falou: ‘Não, já encerrei’. E a mulher falou: ‘Como assim já encerrou? Manicure dispensando cliente?’ Ela achou um*

*absurdo, né? Mas ela (a manicure) já estava cansada, ela pegou às 8 horas. A outra (manicure) também falou: ‘Eu também encerrei’. Aí eu falei, bom, eu não vou fazer nada apesar de já está passando da minha hora de eu estar com o bebê em casa, mas eu fiz assim mesmo, entendeu? Eu gostaria de ser assim de dizer não, minha carga horária já ultrapassou o meu limite eu não aguento mais e eu não vou fazer (...) Ontem já foi mais um dia que eu cheguei em casa mais de 22 horas, porque já era 19 horas e chega cliente e pergunta: ‘Você pode fazer? Eu digo que posso. Só que não, né? Era para eu ir embora. Isso é um ponto ruim em mim, eu gostaria de mudar isso em mim, porque o patrão está gostando, né?’ (Marlene, MEI, Salão 4)*

No entendimento de Rocha (2007), a aceleração é uma defesa e, como tal sustenta a adequação do trabalhador ao meio, impedindo que sejam feitas mudanças para gerenciar as discrepâncias entre as imposições do contexto e as demandas do trabalhador. A autora destaca que essa estratégia apresenta duas implicações para o trabalhador: de um lado, a vantagem desta estratégia é o atingimento de um alto nível de rendimento, que vai ao encontro das necessidades do contexto de produção e, nesse sentido, será provavelmente elogiada e valorizada; por outro lado, a desvantagem é que essa estratégia impele o trabalhador a ignorar necessidades individuais e até mesmo básicas, como sede, descanso, alimentação, levando o trabalhador a produzir muito além de sua capacidade física, conforme as verbalizações abaixo:

*“Dia inteiro trabalhando, atendendo toda hora sem pouquinho de descanso”. (Norma, MEI, Salão 7)*

*“Já aconteceu de ficar muito sem horário de almoço para atender cliente”. (Marta, CLT, Salão 2)*

Essa estratégia de defesa também foi identificada nas pesquisas de Rocha (2007) com bancários afastados por depressão e distúrbios osteomusculares; no trabalho de Martins (2007) com funcionários de uma instituição bancária do estado de Santa Catarina; e por Carvalho e Moraes (2011) em uma pesquisa realizado com trabalhadores do Polo Industrial de Manaus.

#### **4.3.2.**

#### **Estratégia de racionalização: “Eu que sou errada, trabalho toda torta”**

O núcleo de sentido “*Eu que sou errada, trabalho toda torta*”, revela o uso da estratégia de defesa de racionalização como forma de compensar os sofrimentos oriundos da organização do trabalho. Assim, por meio dessa defesa, as manicures entrevistadas usam justificativas para explicar e naturalizar situações desagradáveis relacionadas ao trabalho que executam.

O uso da racionalização foi identificado como uma estratégia para justificar as dores decorrentes do trabalho. As entrevistadas se consideram, na maior parte do tempo, inteiramente responsáveis pelas dores que sentem durante e depois do trabalho, como se esses sintomas fossem resultado apenas de uma postura inadequada, adotada para o tipo de atividade que desenvolvem. Nas declarações a seguir, as manicures reforçam, inclusive, que a estrutura do salão é apropriada e que a gestão do salão de beleza oferece boas condições de trabalho, mas se criticam por não adotarem uma “postura correta” durante a execução dos atendimentos:

*"Você está ali sentada, você já está, aí vai dando aquela dorzinha nas costas, aí isso vai te lembrando, senta direito, porque a gente, às vezes, relaxa um pouco, fica muito tempo sentada, né? E vai relaxando, quando vai ver está assim (sem postura corporal). Eu pelo menos tenho essa consciência que eu tenho que sentar direito". (Marlene, MEI, Salão 4)*

*"Tem que ter postura pra trabalhar porque são mais de 10 horas por dia, se você ficar torta acaba com a coluna em menos de um ano". (Leia, MEI, Salão 3)*

*"Porque é uma posição que a gente não fica confortável, por mais que o salão tenta dar o conforto para gente a gente não fica na posição certa". (Karla, CLT, Salão 4)*

*É minha postura, é minha mesmo, porque a cadeira é ótima, a minha mesa é ótima, bem confortável, eu falo que é meu carro do ano". (Cida, CLT, Salão 2)*

*"É confortável (a cadeira) agora o patrão vai trocar novamente, ela é acolchoada para gente ficar confortável, sem ficar com a coluna toda envergada, eu que sou errada, trabalho toda torta". (Luciana, CLT, Salão 6)*

Essa auto responsabilização pelas dores se fundamentam na racionalização das situações geradoras de sofrimento por meio de modos de pensar, sentir e agir compensatórios (MENDES, 2007). Essa suposta proteção, no entanto, impede que o sujeito crie uma percepção real das condições laborais e das formas de dominação impostas pela organização do trabalho, tornando as condições de trabalho aceitáveis



(DEJOURS, 2000a) e mantendo o foco de análise afastado da organização do trabalho (MORAES, 2013).

Ao justificar as causas do sofrimento como se fosse uma negligência, as manicures deixam de refletir sobre os aspectos negativos da organização do trabalho que podem, dentre outros fatores, contribuir para o surgimento das dores. Dessa forma, observa-se que as entrevistadas não relacionam as dores como uma possível consequência dos modos de produção e do tipo de remuneração praticados pela organização do trabalho. O resultado disso é que, ao se alienar às causas do sofrimento, o trabalhador consegue evitar o adoecimento através de justificativas que explicam situações desagradáveis que vivenciam, mantendo, assim, as pressões da organização do trabalho e as condições laborais inalteradas (MENDES, 2007).

As defesas de racionalização também foram encontradas nas pesquisas de Facas et al. (2013), quando os pilotos metroviários entrevistados atribuem aos fatores externos a explicação do porquê ainda se mantêm no trabalho, apesar do sofrimento; e no trabalho de Freitas (2007), onde professores demonstram consciência do sofrimento no trabalho, mas, em função da defesa de racionalização, constroem justificativas para suportar as situações desconfortáveis.

#### 4.3.3.

##### **Estratégia de compensação: “Eu preciso enrijecer os músculos”.**

O núcleo de sentido *“Eu preciso enrijecer os músculos”* evidencia as estratégias de defesa de compensação usados pelas manicures para manutenção da saúde no trabalho. Esse tipo de defesa foi entendido, nesse trabalho, como as alternativas utilizadas fora do ambiente laboral para lidar com as adversidades do contexto de trabalho, a fim de superar a dor e melhorar as condições de saúde.

As manicures pesquisadas relataram a necessidade de praticar exercícios físicos como forma de fortalecimento da musculatura para enfrentar as longas jornadas e o trabalho repetitivo, típico da atividade de manicure. Observa-se nos trechos seguintes, o uso de atividades físicas como uma forma de minimização do custo físico do trabalho:

*“É puxado. Eu acordo às 6 horas da manhã, na verdade às 5:50, vou para academia porque é para o fortalecimento da lombar, coluna e lombar, depois que eu descobri isso é ótimo, porque eu não sinto mais (dor).”*

*Comecei por causa de uma dor no joelho, para fortalecer o joelho e fui gostando, então eu malho mais por isso". (Leia, MEI, Salão 3)*

*"Eu faço exercício físico, eu preciso enrijecer os músculos, porque eu passo muito tempo sentada, entendeu? Então tipo assim, eu fico 10 horas sentada, se eu não fizer nenhum exercício físico no final do dia eu estou com as minhas costas estourando. Doí a coluna". (Cida, CLT, Salão 2)*

*"Eu procuro fazer academia, eu procuro sempre, nunca deixar de lado a postura". (Norma, MEI, Salão 7)*

Além dos exercícios físicos, outras manicures expuseram o uso de medicamentos e outras terapias contra as dores. No entanto, algumas entrevistadas reconhecem as limitações dessas estratégias, conforme relatos a seguir:

*"Eu tomo remédio e tento melhorar a posição". (Karla, CLT, Salão 4)*

*"Eu tomo remedinho, mas não é sempre, mas é porque eu estou nova, depois eu tenho certeza de que vai piorar". (Norma, MEI, Salão 7)*

*"Eu fiz acupuntura, melhorou, mas volta de novo. Agora eu tomo remédio para essa tensão do musculo". (Marta, CLT, Salão 2)*

*"É uma dor assim, que parece que não tem fim. Aí faz tratamento, toma remédio, toma anti-inflamatório, faz fisioterapia e melhora um mês, dois meses, mas volta". (Cristina, MEI, Salão 9)*

Nota-se que as manicures percebem o corpo como uma espécie de instrumento de trabalho, que deve estar adaptado e em constante manutenção para o trabalho. Os dados mostram que as manicures não buscaram as academias de ginástica com uma forma de lazer ou como uma atividade prazerosa, mas para curar ou amenizar os sintomas resultantes da atividade laboral.

Conforme apontado por Dejours (2008a), apesar de desempenharem um importante papel na preservação da saúde dos trabalhadores, essas defesas não transformam a realidade geradora de constrangimentos, apenas favorecem a adaptação do trabalhador ao sofrimento. No caso das manicures entrevistadas é possível observar que essas profissionais recorrem ao uso de exercícios, medicamentos e diferentes tipos de terapias visando, sobretudo, adaptar o corpo à tarefa ou ainda, torná-lo mais preparado e resistente para um intenso dia de trabalho, mantendo assim, as condições do trabalho inalteradas e inquestionáveis.

Tais achados correspondem às conclusões da pesquisa de Freitas (2007) com professores que atuam em ambiente virtual. Os resultados mostram que, em

virtude fundamentalmente do trabalho repetitivo com o computador, os professores buscam suportar as desordens causadas pela máquina realizando atividades físicas que minimizem o custo físico. E a pesquisa de Duarte, Glanzner e Pereira (2018), que também constataram que enfermeiros, que atuam em emergência hospitalar, utilizam estratégias fora do ambiente laboral como alternativa para superar o estresse e as condições de trabalho, como: atividades de lazer, exercício físico, música e terapia.

#### 4.3.4.

#### **Estratégia coletiva de defesa: “Minha colega que está ali, vai adiantando o cliente para mim”.**

O presente núcleo de sentido “*Minha colega que está ali, vai adiantando o cliente para mim*” é considerado, nesse trabalho, uma defesa de caráter coletivo, por se tratar de uma estratégia construída a partir de um acordo compartilhado entre os membros do grupo. Nota-se que, para superar as dificuldades impostas pela organização de trabalho, as manicures buscam estabelecer acordos espontâneos de cooperação entre si para viabilizar a realização dos atendimentos. Nas verbalizações a seguir, as entrevistadas narram que em situações inesperadas no salão de beleza como: atrasos, erros de marcação ou grande demanda de clientes, as manicures se mobilizam para ajudar outras profissionais no cumprimento de suas atividades:

*“Assim, estou atrasada, aí minha colega que está ali, vai tirando o esmalte, vai passando creme, vai lixando, vai adiantando o cliente para mim, aí fica tudo muito mais rápido. Às vezes, ela (outra manicure) vê que eu estou muito atarefada, e já me chamaram uma, duas vezes, aí ela vai limpando para mim”. (Paula, CLT, Salão 8)*

*Às vezes acontece assim: a manicure está enrolada e a minha cliente eu acabei e estou sem fazer nada, a minha colega do lado está no meio da cliente dela e a outra cliente já chegou. Aí eu como já conheço a maioria, eu chego próximo, converso, ofereço uma água, alguma coisa, um chá, faço um comentário que eu vou prender a atenção dela [...] ou já tiro o esmalte dela, para já ir amolecendo [...] aí facilita para a manicure porque quando ela chegar a unha já está mole”. (Cristina, MEI, Salão 9)*

*“A gente se ajuda sim, ajudar uma a outra, porque é meio difícil às vezes se o salão estiver turbulento, aquela coisa de toda hora, uma atrás da outra, uma atrás da outra, tem hora que tu atrasa, mas se tudo ocorrer*

*certinho e quando acontece erro na agenda é fato, se a gente não se ajudar ai começa as brigas, né?” (Marlene, MEI, Salão 5)*

Constata-se portanto nos trechos acima que, diante de momentos de dificuldades, as manicures procuram colaborar, espontaneamente, com outras manicures que não puderam executar o atendimento dentro do tempo estabelecido pela organização do trabalho. Para isso, elas oferecem ajuda para antecipar os atendimentos, evitando transtornos com os clientes e reestabelecendo o equilíbrio no ambiente de trabalho.

De acordo com Martins (2007) essa forma específica de cooperação entre os trabalhadores constituem as estratégias coletivas de defesa, ou seja, uma forma dos trabalhadores lutarem juntos contra o sofrimento no trabalho. Para Mendes (2007) essas estratégias de cunho coletivo funcionam como uma espécie de conluio entre os membros do grupo, que formulam acordos e se empenham em mantê-los em nome do equilíbrio do coletivo, excluindo aqueles que se recusam a cooperar com os arranjos coletivos estabelecidos.

No entanto, apesar de resolverem parcialmente a demanda que se estabelece no salão, essas medidas, tomadas coletivamente contra o sofrimento, são essencialmente limitadas, uma vez que as condições que levaram ao desequilíbrio do ambiente de trabalho continuam inalteradas, ou seja, a constante demanda por produtividade. De acordo com Dejours (1992), o valor funcional dessas estratégias é muito modesto frente a imensidão do sofrimento no trabalho e, portanto, insuficientes na luta contra a angústia e a dor mental do trabalhador.

## 5.

### Considerações finais

Esta pesquisa buscou compreender a psicodinâmica do trabalho de manicures, considerando as vivências de prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias utilizadas por essas trabalhadoras para lidar com o sofrimento provocado pela organização do trabalho. A escolha dessa categoria profissional, como foco de análise do estudo, se justifica pela natureza do trabalho exercido, caracterizado pela constante exposição a riscos ocupacionais; pela atuação no mercado de trabalho de forma predominantemente informal ou por contratos que não asseguram direitos básicos e pela ausência de estudos em psicodinâmica do trabalho sobre profissionais de manicure (BARBOSA; SASSO; AMADEI, 2016; DENELUZ; OLIVEIRA; FOCACCIA, 2010; GARBACCIO; OLIVEIRA, 2012; OLIVEIRA et al., 2015; ESPANHOL et al., 2016; GARCIA et al., 2017; MACHADO et al., 2010; GARBACCIO; DE OLIVEIRA, 2015; OLIVEIRA, 2014; SILVA; SILVEIRA; ROBAZZI, 2018).

Para atingir os objetivos pretendidos foram realizadas entrevistas semiestruturadas com doze manicures, com ou sem vínculo empregatício, em diferentes salões de beleza localizados na cidade do Rio de Janeiro. Os relatos obtidos foram analisados por meio da técnica de Análise dos Núcleos de Sentido, proposta por Mendes (2007).

A análise de tais relatos permitiu uma melhor compreensão da relação entre a precarização do trabalho nos salões de beleza e as vivências de prazer-sofrimento no trabalho de manicures. Os depoimentos das profissionais entrevistadas sugerem que a intensificação do ritmo da atividade, a extensão da jornada de trabalho, a escassez de pausas para descanso e a carência de benefícios trabalhistas e sociais contribuem fortemente para o estabelecimento da sobrecarga de trabalho das manicures nos salões de beleza e, conseqüentemente, para o agravamento do sofrimento no trabalho.

Constatou-se, também, que o grupo investigado faz uso constante de medicamentos e outras terapias como forma de amenizar ou erradicar as dores e problemas de saúde em geral, causados pela sobrecarga de trabalho. A busca por analgésicos está relacionada à ocorrência de dores devido à postura requerida para executar a tarefa e às longas jornadas de trabalho, além do desgaste natural do corpo

que pode ser exacerbado pelo ambiente trabalho. Esses sintomas sugerem um possível processo de adoecimento dessas trabalhadoras.

Os resultados das análises das entrevistas indicam que a política de remuneração praticada nos salões de beleza contribui para o estabelecimento da sobrecarga no trabalho, pois o salário dessas profissionais está totalmente condicionado à quantidade de atendimentos realizados durante o mês. Assim, para garantir uma renda satisfatória, essas trabalhadoras se submetem a uma intensa carga de trabalho, muitas vezes sem intervalo para a alimentação. Além disso, observou-se que, para garantir melhores resultados financeiros, as manicures entrevistadas realizam atendimentos domiciliares, nos dias que, supostamente, deveriam ser destinados ao descanso e ao lazer, diminuindo assim, o tempo possível para o convívio familiar, bem como o tempo disponível para sua recuperação física.

Considerando os objetivos específicos, observou-se que as vivências de sofrimento de manicures em salões de beleza estão relacionadas: à sobrecarga de trabalho; ao custo físico causado pelos riscos ocupacionais da profissão; ao ônus financeiro da compra e da manutenção dos materiais de trabalho; e ao desgaste emocional provocado por algumas clientes durante os atendimentos.

Já as vivências de prazer no trabalho das manicures em salões de beleza indicam ser resultantes do reconhecimento do trabalho da manicure e dos laços afetivos construídos entre cliente e profissional ao longo dos anos; da identificação das manicures com as tarefas que executam, possibilitando a expressão da subjetividade no contexto de trabalho; e da existência de relações de solidariedade e companheirismo do coletivo de manicures, gerando efeitos positivos no enfrentamento das dificuldades produzidas pela organização do trabalho.

Em relação às estratégias de defesa, observou-se a predominância de estratégias mais pautadas na proteção e na adaptação do indivíduo ao trabalho do que na transformação da realidade geradora de sofrimentos. Foram identificadas três estratégias defensivas individuais e uma estratégia defensiva coletiva.

As estratégias defensivas individuais foram classificadas como estratégias de autoaceleração, racionalização e compensação. A estratégia de autoaceleração se estabelece em função das pressões por produtividade, exercida pela organização do trabalho e pelas próprias manicures que, na busca por melhores resultados financeiros, intensificam o ritmo de trabalho, desrespeitando o próprio tempo e os limites do corpo. A estratégia de racionalização, por sua vez, foi identificada como

uma defesa usada para justificar as dores recorrentes da jornada de trabalho. Por meio dessa estratégia, as manicures usam justificativas para explicar e naturalizar situações desagradáveis relacionadas ao trabalho que executam. Já as estratégias de compensação surgem como alternativas utilizadas fora do ambiente de trabalho para superar a dor e melhorar as condições de saúde, tais como atividades físicas, terapias diversas e uso de medicamentos.

No tocante à estratégia de defesa coletiva identificada, observou-se que, para lidar com as dificuldades e os imprevistos presentes na organização do trabalho, as manicures tendem a estabelecer entre si acordos espontâneos de cooperação, que visam ajudar outras manicures no cumprimento de suas atividades.

Analisando os tipos de defesa empregados pelas manicures para suportar o sofrimento no trabalho, ficou evidente que essas estratégias contribuem apenas para o aumento da “tolerância” dessas profissionais às condições precárias de trabalho que vivenciam nos salões de beleza. Nota-se que, para evitar o adoecimento, essas mulheres se alienam às verdadeiras causas do sofrimento, ou seja, as estruturas da organização do trabalho, e passaram a desenvolver estratégias que visam apenas a proteção e a adaptação do próprio corpo ao trabalho. Dessa forma, uma vez que nenhuma ação de mudança é efetivamente desenvolvida pelo coletivo de trabalho, essas estratégias tendem, com o passar do tempo, a se esgotar em função do aumento da precarização do trabalho, potencializando, assim, o sofrimento e, conseqüentemente, o adoecimento dessas trabalhadoras.

No entanto, apesar das precárias condições de trabalho e da escassez de direitos trabalhistas, é importante destacar que, raramente as manicures entrevistadas questionaram ou criticaram as condições de trabalho às quais estão submetidas. Os relatos sugerem que a naturalização do emprego precário nos salões de beleza leva essas trabalhadoras a se alienarem dos seus direitos e aceitarem, sem questionar, as condições de trabalho impostas pelo salão de beleza e pelas clientes do estabelecimento.

A título exemplificativo, percebeu-se, durante as entrevistas, uma certa passividade no posicionamento das manicures frente às exigências do salão de beleza, inclusive das profissionais que não possuem vínculo empregatício com o estabelecimento. Apesar de não serem empregadas, elas atendem a todas exigências impostas pela gerência do salão, restando pouca margem para negociação, principalmente em assuntos relacionados aos horários, férias e compra de materiais.

Esse posicionamento também fica evidente nos relatos sobre o relacionamento com as clientes, uma vez que as manicures estão, a todo momento, flexibilizando seus horários e, muitas vezes, sacrificando suas pausas, para atendê-las.

Outro aspecto importante a ser ressaltado é o desconhecimento demonstrado pelas manicures em relação as implicações da Lei 13.352/2016 nos contratos de trabalho firmados com os salões de beleza. Apesar de recente, a lei do Salão Parceiro já se configura como uma tendência de contratação no segmento de beleza e estética. Não obstante, nota-se, que as manicures entrevistadas possuem pouca clareza acerca do funcionamento desses contratos de parceria, bem como dos direitos e deveres das partes.

A pretexto de transformar profissionais de salão de beleza em empreendedores, a lei do Salão Parceiro acaba promovendo a perda dos vínculos empregatícios e o enfraquecimento de direitos trabalhistas respaldados pela CLT, como FGTS, INSS, férias e 13º salário. Essas mudanças reforçam a ideia de banalização da injustiça social definida por Dejours (2000a) onde há uma naturalização da prática social injusta, vivenciada pelas pessoas como mal dos tempos modernos, imutável, como causalidade do destino, causalidade econômica ou sistêmica. No caso desse estudo observou-se que, apesar da redução expressiva dos direitos trabalhistas, concretizada pela Lei do Salão Parceiro, a maioria das manicures não se deram conta das mudanças e das perdas associadas a esse modelo de contratação, reforçando o conceito proposto por Dejours.

Finalmente, este estudo contribui para fomentar a discussão sobre o sofrimento vivenciado por manicures em salões de beleza e para entender como a precarização das relações de trabalho nesses estabelecimentos potencializa os riscos de adoecimento por meio da sobrecarga de trabalho. Dessa forma, tendo em vista os resultados obtidos, pôde-se concluir que as manicures investigadas vivenciam condições precárias de trabalho, o que têm causado sobrecarga e, conseqüentemente, prejuízos à sua saúde física e mental.

Este estudo reconhece a impossibilidade de generalização dos resultados, tendo em vista sua abordagem qualitativa, assim, os resultados encontrados estão relacionados à trajetória, experiência e vivências somente das pessoas investigadas. Todavia, acreditamos que tais resultados ajudam a chamar atenção para as condições de trabalho dessa categoria profissional particular, assim, postulamos que a contribuição desta investigação teve um caráter científico, na medida em que



buscou a construção do conhecimento a respeito das vivências de trabalho de manicures em salões de beleza, um grupo ainda pouco estudado pela psicodinâmica do trabalho. Acreditamos que, ao darmos visibilidade a essa categoria profissional, contribuímos não só para o desvelamento de suas condições de trabalho particulares, mas também chamamos atenção para a importância de se estudar categorias usualmente “invisíveis” nos estudos sobre a psicodinâmica do trabalho.

## 5.1.

### **Limitações do estudo**

Dentre as limitações do estudo podemos apontar: 1) a inviabilidade de conduzir entrevistas coletivas, impossibilitando um aprofundamento maior das estratégias de defesa coletivas; 2) a inviabilidade de conduzir entrevistas com manicures vinculadas ao mesmo salão de beleza, impossibilitando uma descrição mais precisa e uma análise mais completa de uma organização do trabalho específica; 3) o pouco tempo disponibilizado pelas manicures para as entrevistas, pois os encontros foram marcados nos intervalos entre os atendimentos ou na pausa do almoço. Dessa forma, percebeu-se que algumas entrevistadas manifestaram preocupação com o tempo, pois necessitavam retornar ao trabalho no salão de beleza.

## 5.2.

### **Sugestões de pesquisas futuras**

Propõe-se como sugestões de pesquisas futuras: 1) estudar manicures afastadas por doenças laborais para compreensão de como se dá o processo de adoecimento dessas trabalhadoras; 2) realizar um estudo, como o referencial da psicodinâmica do trabalho, com todos os profissionais de um salão de beleza, para que se possa compreender melhor como se dá a construção do coletivo de trabalho e as estratégias defensivas nesse contexto; 3) realizar um estudo comparativo com manicures de dois salões de beleza diferentes para verificar as diferenças entre as organizações do trabalho e seu papel na dinâmica de prazer-sofrimento dos trabalhadores; 4) desenvolver estudos sobre as implicações das flexibilizações das relações trabalhistas, especificamente das mudanças promovidas pela Lei do Salão Parceiro (Lei 13.352/2016), no adoecimento e nos agravos à saúde de trabalhadores

do segmento de beleza e estética; 5) desenvolver um estudo utilizando, de forma complementar, o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) para avaliação do sofrimento patogênico e dos danos físicos e psicossociais do trabalho nos salões de beleza e; 6) investigar as implicações da Pandemia de Covid-19 no trabalho de manicures e de outros trabalhadores do setor, cujo rendimento diário depende do trabalho e cujas ausências ao serviço representam imediato prejuízo financeiro.

6.

**Referencias bibliográficas**

AGUIAR, E.; MEDEIROS, S. G. Perfis de negócio salão de beleza. **SEBRAE**, p. 36, 2009.

AMARAL, G. A. et al. O lugar do conceito de sublimação na psicodinâmica do trabalho. **Revista Polis e Psique**, v. 7, n. 3, p. 200, 2018.

AZEVEDO, A. P. F.; FIGUEIREDO, V. C. N. Vivências de prazer e sofrimento mental em um Centro de Atenção Psicossocial. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 30–42, 2015.

BARBOSA, L. D.; SASSO, R. N.; AMADEI, J. L. Manicures/pedicures: conhecimento e práticas de biossegurança para hepatites virais. **Revista Brasileira em promoção da Saúde**, v. 28, n. 3, p. 361–369, 2016.

BOUYER, G. C. Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho para o debate: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 249–259, 2010.

BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ, C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 1, p. 213–223, 2004.

BRASIL. **Lei nº 13.352/2016.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Lei/L13352.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13352.htm)>. Acesso em: 28 fev. 2020.

BUENO, M.; MACÊDO, K. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 2, n. 2, p. 307–318, 2012.

CARVALHO, D. M.; GARCIA, F. C. Risks of illness in the work of physical therapist: a psychodynamic approach. **Revista Alcance**, v. 23, n. 3, p. 1–36, 2016.

CARVALHO, G. M. DE; MORAES, R. D. DE. Sobrecarga de trabalho e adoecimento no polo industrial de Manaus. **Psicologia em Revista**, v. 17, n. 3, p. 465–482, 2011.

CBO. **Classificação Brasileira de Ocupações - CBO.** Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e mistos.** 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5ª edição ed. São Paulo: Cortex-Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2000a.

DEJOURS, C. Entrevista com Christophe Dejours. **Revista Latinoamericana de psicopatologia**, v. IV, n. 3, p. 158–163, 2000b.

DEJOURS, C. Subjectivity, work and action. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27–34, 2004.

DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008a.

DEJOURS, C. Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008b.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008c.

DEJOURS, C. Psicopatologia do trabalho - Psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. VIII, n. 1, p. 13–16, 2011.

DEJOURS, C. A sublimação, entre o sofrimento e o prazer no trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, v. 33, n. 2, p. 9–28, 2013.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos**. 1ª ed. São Paulo: Dublinense, 2017.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Eds.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, n. 3, p. 98–104, 1993.

DENELUZ, A.; OLIVEIRA, S.; FOCACCIA, R. Survey of hepatitis B and C infection control: procedures at manicure and pedicure facilities. **Brazilian Journal of Infectious Diseases**, v. 14, n. 5, p. 502–507, 2010.

DUARTE, F.; MENDES, A. M. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 71–134, 2015.

DUARTE, M. DE L. C.; GLANZNER, C. H.; PEREIRA, L. P. O trabalho em emergência hospitalar: sofrimento e estratégias defensivas dos enfermeiros. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 39, n. e2017, p. 1–8, 2018.

ESPANHOL, M. L. et al. **Contribuições de um estudo ergonômico para a análise das condições de trabalho das manicures em um salão de beleza**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **Anais...** João Pessoa/PB: 2016

FACAS, E. P. et al. Organização do trabalho e mediação do sofrimento de pilotos metroviários. **Revista Laborativa**, v. 2, n. 2, p. 1–20, 2013.

FERREIRA, J. B. “Perdi um jeito de sorrir que eu tinha”: estudo sobre trabalho, sofrimento e patologias sociais do trabalho. p. 129–140, 2007.

FREITAS, L. G. O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambientes virtuais. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007a.

FREITAS, L. G. O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambientes virtuais. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007b. p. 155–178.

FREITAS, L. G.; AUGUSTO, M. M.; MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista**, v. 20, n. 1, p. 34–55, 2014.

GARBACCIO, J. L.; DE OLIVEIRA, A. C. O risco oculto no segmento de estética e beleza: Uma avaliação do conhecimento dos profissionais e das práticas de biossegurança nos salões de beleza. **Texto e Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 4, p. 989–998, 2013.

GARBACCIO, J. L.; DE OLIVEIRA, A. C. Adherence and knowledge about the use of personal protective equipment among manicurists. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 68, n. 1, p. 52–59, 2015.

GARBACCIO, J. L.; OLIVEIRA, A. C. DE. Biossegurança e risco ocupacional entre os profissionais do segmento de beleza e estética: revisão integrativa. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 14, n. 3, p. 702–711, 2012.

GARCIA, G. Contrato de parceria em salão de beleza: lei 13.352/2016. **Grupo Editorial Nacional**, v. 0, p. 9–11, 2016.

GARCIA, L. et al. Ergonomia em manicures e pedicures: identificando os riscos físicos da atividade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 9, n. 17, p. 01–18, 2017.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M.; GASKELL, G. (Eds.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 13ª edição ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

GHIZONI, L. D. et al. Clínica psicodinâmica do trabalho: a prática em diversos contextos de trabalho. **DESAFIOS: Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins**, v. 1, n. 1, p. 74–94, 2014.

GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Suinocultor: vivências de prazer e sofrimento no trabalho precário. **Psicologia & Sociedade**, v. 29, n. e147648, p. 1–11, 2017.

GOMES, M. L. B. DE M.; LIMA, S. C. DA C.; MENDES, A. M. B. Experiência em clínica do trabalho com profissionais de T&D de uma organização pública. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 841–855, 2011.

GONÇALVES, J.; TOLFO, S.; SCHWEITZER, L. O reconhecimento no trabalho de motoristas de transporte coletivo urbano. **Revista Relações Sociais**, v. 01, n. 03, p. 483–497, 2018.

GOULART, S.; CARVALHO, C. A. O pesquisador e o design da pesquisa qualitativa em administração. In: **Pesquisa qualitativa em administração**. 1ª ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2005.

LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, n. 0, p. 79–90, 2003.

LIMA, V. S. et al. A dinâmica do prazer-sofrimento no trabalho dos atendentes de uma empresa fast-food. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MACHADO, D. C. et al. Avaliação do desconforto postural em manicures. **ConScientiae Saúde**, v. 9, n. 3, p. 375–380, 2010.

MACHADO, K. L. et al. Mobilização subjetiva de trabalhadores de um centro de atenção psicossocial álcool e drogas: intervenção em saúde do trabalhador por meio da clínica psicodinâmica do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 43, n. supl 1, p. 1–8, 2018.

MARTINS, S. R. Subjetividade e adoecimento por Dorts em trabalhadores de um banco público em Santa Catarina. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MEDEIROS, S. N. DE; MARTINS, S. R.; MENDES, A. M. Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. **Trivium: Estudos Interdisciplinares**, v. 9, n. 1, p. 74–90, 2017.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. B.; MORRONE, C. F.; VIEIRA, A. P. Prazer, sofrimento e saúde mental no trabalho de teleatendimento. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa - RECADM**, v. 8, n. 2, p. 151–158, 2009.

MENDES, A. M. B.; MULLER, T. DA C. Prazer no trabalho. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 289–292.

MERLO, Á. R. C.; MENDES, A. M. B. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 141, 2009.

MONTEIRO, J. K.; JACOBY, A. R. Sobrecarga de trabalho. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013.

MORAES, R. D. DE. Estratégias de defesa. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica**

**do trabalho.** Curitiba: Juruá, 2013. p. 153–157.

NASCIMENTO, M.; DELLAGNELO, E. H. L. Entre a obrigação e prazer de criar: uma análise psicodinâmica do prazer-sofrimento no trabalho artístico. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 24, n. 2, p. 135–166, 2018.

OLETO, A. DE F.; MELO, M. C. DE O. L.; LOPES, A. L. M. Análise bibliométrica da produção sobre prazer e sofrimento no trabalho nos Encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração (2000-2010). **Psicologia em Revista**, v. 33, n. 1, p. 60–73, 2013.

OLIVEIRA, J. A. **Fazendo a vida fazendo unhas: uma análise sociológica do trabalho de manicure.** [s.l.] 2014. 285 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

OLIVEIRA, J. A. O trabalho das manicures e as questões da literatura científica. **International Journal on Working Conditions**, v. 13, p. 124–139, 2017.

OLIVEIRA, J. N.; MENDES, A. M. Psychic suffering and defensive strategies used by unemployed: Contributions of the psychodynamics of work. **Temas em Psicologia**, v. 22, n. 2, p. 389–399, 2014.

OLIVEIRA, M. N. et al. Investigação da exposição ocupacional de manicure: um estudo transversal. **Revista Intertox-EcoAdvisor de Toxicologia Risco Ambiental e Sociedade**, v. 8, n. 2, p. 131–144, 2015.

ROCHA, S. R. A. Depressão relacionada aos distúrbios osteomusculares no trabalho bancário. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**1. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

SEBRAE. **Relatório de inteligência beleza e bem-estar.** Disponível em: <[https://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/UFs/RJ/Anexos/Beleza \[Inovação nos salões de beleza\]\\_web.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/UFs/RJ/Anexos/Beleza%20e%20Bem-Estar/Inovacao%20nos%20saloes%20de%20beleza_web.pdf)>. Acesso em: 31 mar. 2020.

SEBRAE. **Vale a pena montar um salão de beleza?** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vale-a-pena-montar-um-salao-de-beleza,efb8d62b2b886410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 17 fev. 2020a.

SEBRAE. **Profissionais de beleza têm vantagens com regulamentação de parceria.** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/profissionais-de-beleza-tem-vantagens-com-regulamentacao-de-parceria,33e4c84a5f050610VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 13 fev. 2020b.

SEGNINI, M. P.; LANCMAN, S. Sofrimento psíquico do bailarino: um olhar da psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. VII, n. (1), p. 42–55, 2011.

SILVA, A. F.; SILVEIRA, C. A.; ROBAZZI, M. L. DO C. C. Health, work and quality of life beautification service workers and complementary therapies and aesthetic. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 10, n. 2, p.

465, 2018.

SOUZA, C.; ARAÚJO, A.; ZAMBRONI-DE-SOUZA, P. C. “Aqui tem que ter atividade mesmo, nesse trabalho tem que ser ligado”: riscos, implicações e estratégias de defesa para a saúde de coletores de lixo domiciliar. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 555–563, 2019.

SOUZA, K. M. O. DE; AZEVEDO, C. DA S.; OLIVEIRA, S. S. A dinâmica do reconhecimento: estratégias dos bombeiros militares do Estado Rio de Janeiro. **Saúde em Debate**, v. 41, n. Especial, p. 130–139, 2017.

TUNDIS, A. et al. Estratégias de mediação no trabalho docente: um estudo em uma universidade pública na Amazônia. **Educação em Revista**, v. 34, n. e172435, p. 2–23, 2018.

VIANA, D. D.; ANTONELLO, C. S. Formas de aprendizagem e saberes no trabalho de manicure. **Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 10, n. 1, p. 96–112, 2016.

VIEIRA, M. Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. In: VIEIRA, M.; ZOUAIN, D. (Eds.). **Pesquisa qualitativa em administração**. 2ª ed. [s.l.] FGV Editora, 2006. p. 14–28.

AMARAL, G. A. et al. O lugar do conceito de sublimação na psicodinâmica do trabalho. **Revista Polis e Psique**, v. 7, n. 3, p. 200, 2018.

AZEVEDO, A. P. F.; FIGUEIREDO, V. C. N. Vivências de prazer e sofrimento mental em um Centro de Atenção Psicossocial. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 30–42, 2015.

BARBOSA, L. D.; SASSO, R. N.; AMADEI, J. L. Manicures/pedicures: conhecimento e práticas de biossegurança para hepatites virais. **Revista Brasileira em promoção da Saúde**, v. 28, n. 3, p. 361–369, 2016.

BOUYER, G. C. Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho para o debate: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 249–259, 2010.

BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ, C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 1, p. 213–223, 2004.

BUENO, M.; MACÊDO, K. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 2, n. 2, p. 307–318, 2012.

CARVALHO, D. M.; GARCIA, F. C. Risks of illness in the work of physical therapist: a psychodynamic approach. **Revista Alcance**, v. 23, n. 3, p. 1–36, 2016.

CARVALHO, G. M. DE; MORAES, R. D. DE. Sobrecarga de trabalho e adoecimento no polo industrial de Manaus. **Psicologia em Revista**, v. 17, n. 3, p.



465–482, 2011.

CBO. **Classificação Brasileira de Ocupações - CBO**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em: 23 dez. 2019.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e mistos**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5ª edição ed. São Paulo: Cortex-Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, 2000a.

DEJOURS, C. Entrevista com Christophe Dejours. **Revista Latinoamericana de psicopatologia**, v. IV, n. 3, p. 158–163, 2000b.

DEJOURS, C. Subjectivity, work and action. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27–34, 2004.

DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008a.

DEJOURS, C. Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008b.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, I. L. (Eds.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008c.

DEJOURS, C. Psicopatologia do trabalho - Psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. VIII, n. 1, p. 13–16, 2011.

DEJOURS, C. A sublimação, entre o sofrimento e o prazer no trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, v. 33, n. 2, p. 9–28, 2013.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos**. 1ª ed. São Paulo: Dublinense, 2017.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Eds.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, v. 33, n. 3, p. 98–104, 1993.

DENELUZ, A.; OLIVEIRA, S.; FOCACCIA, R. Survey of hepatitis B and C

infection control: procedures at manicure and pedicure facilities. **Brazilian Journal of Infectious Diseases**, v. 14, n. 5, p. 502–507, 2010.

DUARTE, F.; MENDES, A. M. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 71–134, 2015.

DUARTE, M. DE L. C.; GLANZNER, C. H.; PEREIRA, L. P. O trabalho em emergência hospitalar: sofrimento e estratégias defensivas dos enfermeiros. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 39, n. e2017, p. 1–8, 2018.

ESPANHOL, M. L. et al. **Contribuições de um estudo ergonômico para a análise das condições de trabalho das manicures em um salão de beleza**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **Anais...** João Pessoa/PB: 2016

FACAS, E. P. et al. Organização do trabalho e mediação do sofrimento de pilotos metroviários. **Revista Laborativa**, v. 2, n. 2, p. 1–20, 2013.

FERREIRA, J. B. “Perdi um jeito de sorrir que eu tinha”: estudo sobre trabalho, sofrimento e patologias sociais do trabalho. p. 129–140, 2007.

FREITAS, L. G. O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambientes virtuais. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007a.

FREITAS, L. G. O processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambientes virtuais. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007b. p. 155–178.

FREITAS, L. G.; AUGUSTO, M. M.; MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista**, v. 20, n. 1, p. 34–55, 2014.

GARBACCIO, J. L.; DE OLIVEIRA, A. C. O risco oculto no segmento de estética e beleza: Uma avaliação do conhecimento dos profissionais e das práticas de biossegurança nos salões de beleza. **Texto e Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 4, p. 989–998, 2013.

GARBACCIO, J. L.; DE OLIVEIRA, A. C. Adherence and knowledge about the use of personal protective equipment among manicurists. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 68, n. 1, p. 52–59, 2015.

GARBACCIO, J. L.; OLIVEIRA, A. C. DE. Biossegurança e risco ocupacional entre os profissionais do segmento de beleza e estética: revisão integrativa. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 14, n. 3, p. 702–711, 2012.

GARCIA, L. et al. Ergonomia em manicures e pedicures: identificando os riscos físicos da atividade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 9, n. 17, p. 01–18, 2017.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M.; GASKELL, G. (Eds.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 13ª edição ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

GHIZONI, L. D. et al. Clínica psicodinâmica do trabalho: a prática em diversos contextos de trabalho. **DESAFIOS: Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins**, v. 1, n. 1, p. 74–94, 2014.

GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Suinocultor: vivências de prazer e sofrimento no trabalho precário. **Psicologia & Sociedade**, v. 29, n. e147648, p. 1–11, 2017.

GOMES, M. L. B. DE M.; LIMA, S. C. DA C.; MENDES, A. M. B. Experiência em clínica do trabalho com profissionais de T&D de uma organização pública. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 841–855, 2011.

GONÇALVES, J.; TOLFO, S.; SCHWEITZER, L. O reconhecimento no trabalho de motoristas de transporte coletivo urbano. **Revista Relações Sociais**, v. 01, n. 03, p. 483–497, 2018.

GOULART, S.; CARVALHO, C. A. O pesquisador e o design da pesquisa qualitativa em administração. In: **Pesquisa qualitativa em administração**. 1ª ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2005.

LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, n. 0, p. 79–90, 2003.

LIMA, V. S. et al. A dinâmica do prazer-sofrimento no trabalho dos atendentes de uma empresa fast-food. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MACHADO, D. C. et al. Avaliação do desconforto postural em manicures. **ConScientiae Saúde**, v. 9, n. 3, p. 375–380, 2010.

MACHADO, K. L. et al. Mobilização subjetiva de trabalhadores de um centro de atenção psicossocial álcool e drogas: intervenção em saúde do trabalhador por meio da clínica psicodinâmica do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 43, n. supl 1, p. 1–8, 2018.

MARTINS, S. R. Subjetividade e adoecimento por Dorts em trabalhadores de um banco público em Santa Catarina. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MEDEIROS, S. N. DE; MARTINS, S. R.; MENDES, A. M. Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. **Trivium: Estudos Interdisciplinares**, v. 9, n. 1, p. 74–90, 2017.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. B.; MORRONE, C. F.; VIEIRA, A. P. Prazer, sofrimento e saúde mental no trabalho de teleatendimento. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa - RECADM**, v. 8, n. 2, p. 151–158, 2009.

MENDES, A. M. B.; MULLER, T. DA C. Prazer no trabalho. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e**

**psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 289–292.

MERLO, Á. R. C.; MENDES, A. M. B. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 141, 2009.

MONTEIRO, J. K.; JACOBY, A. R. Sobrecarga de trabalho. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013.

MORAES, R. D. DE. Estratégias de defesa. In: VIEIRA, F. D. O.; MENDES, A. M. B.; MERLO, Á. R. C. (Eds.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 153–157.

NASCIMENTO, M.; DELLAGNELO, E. H. L. Entre a obrigação e prazer de criar: uma análise psicodinâmica do prazer-sofrimento no trabalho artístico. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 24, n. 2, p. 135–166, 2018.

OLETO, A. DE F.; MELO, M. C. DE O. L.; LOPES, A. L. M. Análise bibliométrica da produção sobre prazer e sofrimento no trabalho nos Encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração (2000-2010). **Psicologia em Revista**, v. 33, n. 1, p. 60–73, 2013.

OLIVEIRA, J. A. **Fazendo a vida fazendo unhas: uma análise sociológica do trabalho de manicure**. 2014. 285 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

OLIVEIRA, J. A. O trabalho das manicures e as questões da literatura científica. **International Journal on Working Conditions**, v. 13, p. 124–139, 2017.

OLIVEIRA, J. N.; MENDES, A. M. Psychic suffering and defensive strategies used by unemployed: Contributions of the psychodynamics of work. **Temas em Psicologia**, v. 22, n. 2, p. 389–399, 2014.

OLIVEIRA, M. N. et al. Investigação da exposição ocupacional de manicure: um estudo transversal. **Revista Intertox-EcoAdvisor de Toxicologia Risco Ambiental e Sociedade**, v. 8, n. 2, p. 131–144, 2015.

ROCHA, S. R. A. Depressão relacionada aos distúrbios osteomusculares no trabalho bancário. In: MENDES, A. M. B. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**1. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

SEBRAE. **Relatório de inteligência beleza e bem-estar**. Disponível em: <[https://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/UFs/RJ/Anexos/Beleza \[Inovação nos salões de beleza\]web.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/UFs/RJ/Anexos/Beleza%5BInova%C3%A7%C3%A3o%20nos%20sal%C3%B5es%20de%20beleza%5Dweb.pdf)>. Acesso em: 31 mar. 2020.

SEBRAE. **Vale a pena montar um salão de beleza?** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vale-a-pena-montar-um-salao-de-beleza,efb8d62b2b886410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 17 fev. 2020.

SEGNINI, M. P.; LANCMAN, S. Sofrimento psíquico do bailarino: um olhar da

psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. VII, n. (1), p. 42–55, 2011.

SILVA, A. F.; SILVEIRA, C. A.; ROBAZZI, M. L. DO C. C. Health, work and quality of life beautification service workers and complementary therapies and aesthetic. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 10, n. 2, p. 465, 2018.

SOUZA, C.; ARAÚJO, A.; ZAMBRONI-DE-SOUZA, P. C. “Aqui tem que ter atividade mesmo, nesse trabalho tem que ser ligado”: riscos, implicações e estratégias de defesa para a saúde de coletores de lixo domiciliar. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 555–563, 2019.

SOUZA, K. M. O. DE; AZEVEDO, C. DA S.; OLIVEIRA, S. S. A dinâmica do reconhecimento: estratégias dos bombeiros militares do Estado Rio de Janeiro. **Saúde em Debate**, v. 41, n. Especial, p. 130–139, 2017.

TUNDIS, A. et al. Estratégias de mediação no trabalho docente: um estudo em uma universidade pública na Amazônia. **Educação em Revista**, v. 34, n. e172435, p. 2–23, 2018.

VIANA, D. D.; ANTONELLO, C. S. Formas de aprendizagem e saberes no trabalho de manicure. **Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 10, n. 1, p. 96–112, 2016.

VIEIRA, M. Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. In: VIEIRA, M.; ZOUAIN, D. (Eds.). **Pesquisa qualitativa em administração**. 2ª ed. [s.l.] FGV Editora, 2006. p. 14–28.

## Anexo I – Termo de Livre Consentimento

**TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO**

Gostaria de agradecer a sua participação nesta entrevista, conduzida por Maria Rita Soares Carrara (Mestrado Acadêmico em Administração), que pode ser encontrado no telefone: [número do telefone do pesquisador]. Os dados coletados nesta entrevista serão analisados e utilizados somente pelo pesquisador, e sua identidade será mantida em sigilo. A sua participação é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, se esta for a sua vontade.

Se você estiver de acordo em prosseguir, por favor, date e assine abaixo:

---

Local e Data

---

Nome e assinatura

Obrigada.

## Anexo II – Roteiro de entrevista

**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Nome:

Idade:

Escolaridade:

Vínculo empregatício atual:

Tempo de profissão:

Carga-horária:

Salão/Bairro:

**1. “Fale-me sobre o seu trabalho”**

- Como é um dia típico de trabalho?
- Como é o espaço que você trabalha?
- Como é sua relação com chefia, colegas e clientes?

**2. “Fale-me sobre os seus sentimentos em relação ao seu trabalho”**

- Existe alguma situação no seu trabalho que te incomoda? Como você lida com isso?
- Você mudaria alguma coisa no seu trabalho? O que ?
- Como você se sente em relação ao seu trabalho

**3. “Como faz para lidar com as dificuldades do seu dia-a-dia de trabalho?”**

- Você mudaria alguma coisa no seu trabalho? O que ?

**4. “Como o seu trabalho tem afetado seu comportamento e sua saúde?”**

- Como? Porque?

Tem alguma coisa que eu não perguntei e que você gostaria de falar?