

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA

**AS VIVÊNCIAS DOS TRABALHADORES DE UM *SHOPPING CENTER*
EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO: UMA ABORDAGEM
PSICODINÂMICA**

TALITA TOMAZINI

GOIÂNIA-GO

2009

TALITA TOMAZINI

**AS VIVÊNCIAS DOS TRABALHADORES DE UM *SHOPPING CENTER*
EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO: UMA ABORDAGEM
PSICODINÂMICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade Católica de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Psicologia

Área de concentração: Psicologia Social.

Orientadora: Professora Doutora Kátia Barbosa Macêdo.

GOIÂNIA-GO

2009

T655v

Tomazini, Talita.

As vivências dos trabalhadores de um *shopping Center* em relação ao seu trabalho: uma abordagem psicodinâmica / Talita Tomazini. – 2009.

94 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Goiás, Departamento de Psicologia, 2009.

“Orientadora: Professora Doutora Kátia Barbosa Macedo”.

1. Trabalho – qualidade de vida – *shopping Center* – Goiânia (GO). 2. Trabalhador – prazer-sofrimento – aspecto psicológico. I. Título.

CDU: 658.3:159.9(817.3)(043.3)



**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA DEFENDIDA EM
05 DE JUNHO DE 2009 E CONSIDERADA _____ PELA
BANCA EXAMINADORA**

**Dr^a. Kátia Barbosa Macêdo / UCG
(Presidente)**

**Dr^a. Sônia Maria Guedes Gondim / UFBA
(Membro Convidado Externo)**

**Dr^a. Sônia Margarida Gomes de Sousa / UCG
(Membro)**

**Dr^a. Daniela Sacramento Zanini / UCG
(Suplente)**

DEDICATÓRIA

Dedico esta dissertação aos meus exemplos de vida, José Mário Tomazini e Darlene que me possibilitaram dar este grande passo. Estas duas pessoas com muita sabedoria, discernimento, bom senso e dedicação estiveram ao meu lado me encorajando nas horas difíceis e me aplaudindo nos momentos de glória. Obrigada por serem meus pais, pessoas corretas e competentes, fonte de inspiração, apoio e ensino diário.

AGRADECIMENTOS

À Deus.

À Profa. Dra. Kátia Barbosa Macêdo, orientadora desta dissertação, por todo empenho, sabedoria, compreensão e, acima de tudo, exigência. Gostaria de ratificar a sua competência, participação com discussões, correções, revisões, sugestões, que fizeram com que concluíssemos este trabalho.

Às Profas. Dr^{as}. Anita Cristina e Sônia Margarida pelas sábias contribuições no momento da qualificação.

Aos Funcionários do *Shopping Center* pela hospitalidade, agilidade e auxílio que permitiram a realização deste estudo.

Ao meu querido Rodrigo, companheiro e incentivador de todos os meus sonhos.

Ao meu amado filho Rodrigo, razão da minha vida, pela paciência e o amor de todas as horas.

Aos meus familiares, que sempre me deram amor e força, valorizando meus potenciais.

A todos os meus amigos e amigas, que sempre estiveram presentes me aconselhando e incentivando com carinho e dedicação.

A todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a execução dessa Dissertação de Mestrado.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Evolução do número de empregos em Shopping Centers no Brasil nos últimos 8 anos	24
Figura 2. Gráfico do discurso dos trabalhadores do Grupo 1 (S1 a S6) ao serem perguntados: Pergunta 1: O que você sente ao trabalhar no Shopping?	47
Figura 3. Categoria 1 - Organização do Trabalho	51
Figura 4. Categoria 1 – Condições de Trabalho	55
Figura 5. Categoria 1 – Relações de Trabalho	61
Figura 6. Categoria 2 – Vivências de prazer	65
Figura 7. Categoria 2 – Vivências de sofrimento	68
Figura 8. Categoria 2 – Estratégias de enfrentamento	71

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Números de <i>Shopping Centers</i> por região/ ABL (Área Bruta Locável)	22
Tabela 2. Números expressivos que revelam a vitalidade e o importante papel na economia desempenhado pelos <i>Shopping Centers</i>	23

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Variedades de <i>Shopping Centers</i>	26
Quadro 2. Dados sócio-demográficos dos participantes da pesquisa	49
Quadro 3. As seis categorias definidas <i>a priori</i> foram, então, aglutinadas em duas grandes categorias <i>a posteriori</i> :	50
Quadro 4. Distribuição dos participantes do G1 em relação ao departamento e ao horário de trabalho	58
Quadro 5. Distribuição dos participantes do G2 em relação ao departamento e ao horário de trabalho	58

RESUMO

O presente estudo é o resultado de uma pesquisa realizada em uma organização que atua no ramo de lazer e entretenimento: um *Shopping Center*. Trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório que teve como objetivo geral investigar como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam o seu trabalho. Os objetivos específicos da pesquisa consistem em: analisar as vivências dos trabalhadores de um *Shopping Center* com relação à organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações de trabalho, as vivências de prazer-sofrimento no trabalho e as estratégias de enfrentamento, individuais e coletivas utilizadas por eles para lidar com o sofrimento no trabalho. O embasamento teórico da pesquisa foi a abordagem psicodinâmica do trabalho. Para a coleta de dados utilizou-se entrevistas semi-estruturadas individuais com vinte trabalhadores, que foram divididos em dois grupos, (seis que atuavam em cargos administrativos e quatorze que atuavam em cargos operacionais), contratados como funcionários do *Shopping*. Após a transcrição, as entrevistas foram analisadas conforme a análise gráfica do discurso. Os dados indicam que a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações de trabalho possuem características semelhantes a outras organizações; tais dados foram aglutinados em uma categoria denominada nesta pesquisa de gestão da organização. A organização do trabalho evidencia principalmente a necessidade de se cumprir as normas e os regulamentos da empresa, rigidez hierárquica e controle, dificuldades em cumprir o trabalho prescrito. No que se refere às condições de trabalho, há uma diferença no nível de satisfação entre os dois grupos. Enquanto a maioria dos trabalhadores da administração mostrou-se satisfeita com relação à iluminação, aos ruídos, à temperatura e ventilação, higiene, máquinas e equipamentos; alguns trabalhadores do nível operacional apresentaram insatisfações no que se refere à higiene, aos ruídos, temperatura e ventilação e às máquinas e equipamentos utilizados por alguns deles. As relações de trabalho estabelecidas são vivenciadas como boas e satisfatórias pelos componentes dos dois grupos. As vivências de prazer-sofrimento e as estratégias de enfrentamento compõem outra grande categoria denominada de mobilização subjetiva relacionada ao trabalho. Há uma grande satisfação, orgulho, dos participantes por trabalhar em uma empresa de renome como o *Shopping*. Os trabalhadores consideram que o seu trabalho proporciona a conquista de alguns de seus objetivos, como o sustento de sua família, o aprendizado diário. São gratos ao *Shopping* pelos benefícios e cursos oferecidos. Também são indicadores de prazer, o reconhecimento por parte da empresa, dos chefes e dos colegas, dos familiares, do público em geral, a valorização do seu próprio trabalho. Por outro lado, os participantes relataram cansaço físico e mental no trabalho. A rotina é desgastante para muitos. Existem relatos de insatisfação com relação ao trabalho aos finais de semana e feriados. As estratégias de enfrentamento utilizadas indicam a negação e/ou a racionalização em forma de: conformismo, submissão e/ou aceitação, especialmente com relação à organização do trabalho e as condições de trabalho.

Palavras-chave: psicodinâmica; trabalho; *Shopping Center*; vivências de prazer-sofrimento.

ABSTRACT

The present study is the result of a research accomplished in an organization that deals in the leisure and entertainment area: a shopping center. It is a study case with descriptive and exploratory characteristics and its general aim was to investigate how the Shopping Center workers live their working days. The specific objectives of this research consist of: analyzing the experiences of the shopping center workers in relation with the organization of their work, their working conditions, the work relations, the pleasure and suffering experiences and the strategies of coping, both individual and collective used by them to deal with their work suffering. The theoretical basis for this research was a psychodynamic work approach. To collect the data we used individual semi-structured interviews with twenty workers divided in two groups (six of them worked in the administrative area and fourteen dealt with the operational area). After the transcription, the interviews were analyzed according to a speech graphic analysis. The data indicated that the work organization, the working conditions and the work relations have similar characteristics when compared to other organizations. They were put together in a specific category in this research: Organizational Management. The work organization points out mainly the necessity to accomplish the rules and the regulations of the enterprise, hierarchic stiffness and control, difficulties in accomplishing the prescribed work. On what concerns the working conditions, there is a difference in the satisfaction level between the two groups. While the majority of the business workers showed themselves satisfied in relation to illumination, noise, temperature and ventilation, hygiene, machinery and equipment; some operational workers demonstrated a certain amount of dissatisfaction on what concerns the same topics presented before. The work relations established were defined as good and satisfactory by the components of both groups. The experiences of pleasure and suffering and the strategies of coping also compose another big category named as the subjective mobilization related to work. We noticed some satisfaction and pride in the participants for working in such an enterprise as a famous shopping center. The workers consider that their work provides the conquest of some of their objectives, such as their family living conditions and it is also a daily learning process. Another pleasure indicator was pointed out by the workers: the acknowledgement of their effort by the enterprise, their bosses, co-workers, family, and the public in general. The routine is tiresome for many of them. There were accounts of dissatisfaction in relation to working on weekends and holidays. The strategies of coping used indicate the denial and/or rationalization in the form of: resignation, submission and/or acceptance, especially in relation with the work organization and the working conditions.

Key-words: psychodynamics; work; *Shopping Center*; experiences of pleasure-suffering.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	5
LISTA DE TABELAS.....	6
LISTA DE QUADROS.....	7
RESUMO.....	8
ABSTRACT	9
APRESENTAÇÃO	12
CAPÍTULO I. SHOPPING CENTER: A “CIDADE CONSTRUÍDA” ONTEM E HOJE	17
1.1 Introdução.....	17
1.2 Um breve histórico sobre o surgimento dos <i>Shopping Centers</i>	19
1.3 “Indústria de <i>Shoppings</i> ”: um panorama atual.....	22
1.4 <i>Shopping Centers</i> : localização, implantação e organização	24
1.5 Definições de tipos de <i>Shoppings</i>	26
1.6 Empregos, ocupação e perfil do trabalhador de <i>Shopping Center</i>	27
1.7 Os trabalhadores de um <i>Shopping Center</i> vistos por detrás das grandes portas.....	29
CAPÍTULO II. A CONTRIBUIÇÃO DA ABORDAGEM PSICODINÂMICA DO TRABALHO	32
2.1 Uma breve construção histórica	33
2.2 Categoria 1: Organização do trabalho.....	35
2.3 Categoria 2: Condições de trabalho	36
2.4 Categoria 3: Relações de trabalho.....	37
2.5 Categoria 4: Vivências de prazer-sofrimento.....	37
2.6 Categoria 5: Estratégias de enfrentamento do trabalho	40

CAPÍTULO III. DELINEAMENTO METODOLÓGICO DO ESTUDO.....	43
CAPÍTULO IV. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	48
4.1 Categoria 1 – Gestão da organização	51
4.1.1 Organização e condições de trabalho.....	51
4.1.2 Relações de trabalho	60
4.2 Categoria 2 – Mobilização subjetiva relacionada ao trabalho	64
4.2.1 Vivências de prazer e sofrimento no trabalho	64
4.2.2 Estratégias de enfrentamento	71
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
APÊNDICES	87

APRESENTAÇÃO

Sob um olhar histórico, as questões que envolvem a relação saúde-trabalho, ainda que reconhecidas desde a Antiguidade, começaram a ser tratadas de modo mais objetivo somente após a Revolução Industrial no século XIX. As condições de saúde e higiene da população, motivadas, de acordo com Codo (2004), pelo crescimento acelerado dos novos centros urbanos e pela necessidade de sustentar um padrão de produção, tornaram-se uma preocupação para o estado e para a economia.

Com a Revolução Industrial, homens, mulheres e crianças passaram a compor a força de trabalho nas fábricas devido à necessidade de sobrevivência. Para Codo (2004) sabe-se que ainda não havia regulamentação sobre o trabalho, onde eram comuns longos turnos de 12 a 16 horas de trabalho, com inadequação das estruturas físicas e funcionais das fábricas. O grande número de pessoas e a falta de higiene nestes ambientes contribuía para a proliferação de doenças, além de mortes e mutilações decorrentes das deficiências das estruturas físicas. Assim, estes fatores levaram a necessidade de normatização e de legislação fabril, que possibilitou a introdução de uma medicina de fábrica com o *Factory Act*, 1833. Codo (2004) afirma que esse ato regulamentou algumas medidas de segurança e higiene em relação à saúde dos trabalhadores. Logo, as doenças relacionadas ao trabalho passaram a ser consideradas como doenças advindas do trabalho e não mais do trabalhador, priorizando a relação existente entre condições de trabalho e adoecimento.

O trabalho se constitui como construtor de identidade e inclusão social, interferindo na vida do indivíduo como um todo. É fonte de riqueza, fonte de prazer e também de realizações humanas. Ao realizar o trabalho, o homem abandona a dependência para com a natureza e entra na experiência do especificamente humano. Assim, trabalhar tem o sentido de garantir as condições objetivas e subjetivas para a sustentação e o desenvolvimento da existência do homem, o que na lógica, só poderia trazer satisfação e prazer. Entretanto, no sistema produtivo capitalista, o trabalho, para muitos, deixa de possuir tais possibilidades e

expectativas e se consolida, na realidade, como fonte de desprazer, causando tensão e sofrimento, não permitindo a criatividade e nem mesmo o usufruto de seus resultados, conforme salienta Oliveira (2006).

Visto assim, quando se institucionaliza o tempo de trabalho, faz-se o mesmo com o tempo de não trabalho, ou seja, aquele tempo no qual o trabalhador estaria hipoteticamente livre para realizar outras atividades diferentes daquelas em que ele trabalha. Deste modo, se propaga um tipo de organização social na qual o trabalho é a principal referência de tempo utilizada pelo indivíduo na orientação de sua vida: tudo gira em torno do trabalho e dos intervalos de tempo entre o exercício do mesmo.

Ao falar sobre tempo de não trabalho, Marcellino (2006) ressalta que o tempo do lazer situa-se no “tempo liberado” do trabalho. Descansar, distrair-se, recrear-se, por fim, o descanso e o divertimento são as atividades usualmente mais associadas ao lazer. Apesar disso, lamentavelmente o lazer é algo a que nem todos têm acesso, sendo privilégio de um grupo muito seletivo, conforme expõe o autor:

(...) a classe social, o nível de instrução, a faixa etária, o sexo, o acesso ao espaço, à questão da violência crescente nos grandes centros urbanos, entre outros fatores, limitam o lazer a uma minoria da população, principalmente se considerarmos a frequência na prática e a sua qualidade. (MARCELLINO, 2006, p. 24)

Embora o acesso ao lazer não seja prerrogativa da maioria da população, de acordo com Brasileiro (2008), as tendências econômicas apontam que o setor de serviços é o que mais crescerá no século XXI. Atualmente, o setor já movimenta mais de vinte bilhões de dólares em todo o mundo. E a maior ênfase está justamente nos serviços relacionados ao entretenimento, ao lazer e a arte.

Dumazedier (1974) evidencia em seus estudos que o lazer é visto como fator integrante da vida social do indivíduo. Além de ser elemento imprescindível na obtenção de uma melhor qualidade de vida, é produto cultural e industrial, gerador de empregos, bens e serviços, que leva o ser humano ao desenvolvimento pessoal, social e econômico.

Para Silva, Raphael e Santos (2006), o lazer se refere a um campo particular da vivência humana, incluindo liberdade de escolha, satisfação, criatividade, diversão e acréscimo de prazer e felicidade. Compreende também formas amplas de expressão e de atividades que transcorrem pelos conteúdos culturais do lazer, a saber: conteúdos esportivos, manuais, artísticos, intelectuais e sociais.

Polato (2004) afirma que o lazer se constitui como um processo de transformação social, de desenvolvimento e participação. O mesmo autor verifica que, atualmente, o lazer é

reconhecido como um dos muitos fatores que influenciam o desenvolvimento social da humanidade.

Compondo o universo do lazer, há o entretenimento que, de acordo com Trigo (2003), é algo relativamente novo no mundo e, refere-se a atividades programadas e na maioria das vezes pagas. Com relação à origem da palavra entretenimento, o mesmo autor esclarece:

A etimologia da palavra entretenimento é de origem latina, vem de *inter* (entre) e *tenere* (ter). Em inglês a evolução da palavra *entertainment* significa “aquilo que diverte com distração ou recreação” e “um espetáculo público ou mostra destinada a interessar e divertir”. (TRIGO, 2003, p. 32)

Trigo (2003) ainda ressalta a importância social, cultural e econômica do entretenimento na vida das pessoas, principalmente as que habitam os grandes centros, tornando-se uma força econômica, referência cultural e um estilo em vários segmentos sociais. Daí o interesse em pesquisar os trabalhadores de um *Shopping*, empresa que atua no ramo de lazer e entretenimento.

Essa pesquisa é um subprojeto de um projeto maior, proposto por Kátia Barbosa Macêdo¹. Tal estudo investiga, por meio da abordagem psicodinâmica do trabalho, as vivências de prazer-sofrimento no trabalho dos trabalhadores de empresas de lazer e entretenimento, como também, o sentido do trabalho para os trabalhadores que atuam na arte, e vem sendo desenvolvido desde 2007. Podem-se encontrar algumas dissertações de mestrado relacionadas com o tema aqui desenvolvido: “o trabalho de uma organização de entretenimento”, Dias (2007); “o trabalho dos bailarinos profissionais de uma companhia de dança contemporânea”, Santos (2008); “o trabalho em uma banda de blues”, Assis (2008); “a vida no circo: relações e sentidos do trabalho”, Brasileiro (2008) e “o trabalho dos professores de ginástica de uma academia: entre o divertir e o sofrer”, Araújo (2008).

Apesar da área de entretenimento e lazer ser apontada por muitos autores como o setor de maior crescimento, são poucas as investigações enfocando os trabalhadores que atuam no referido setor. Assim, uma pesquisa que visa analisar as vivências desses trabalhadores com relação ao seu trabalho específico no *Shopping*, constitui um campo fértil para estudos e pesquisas.

¹ Doutora em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Mestre em Educação pela Universidade Federal de Goiás (UFG). Máster em Psicologia Aplicada a las Organizaciones pela EAE de Barcelona – Espanha. Especialista em Dinâmica de Grupos pela Universidad de Comillas – Espanha. Especialista em Psicologia Clínica pela UCG. Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Goiás (UCG). Professora Titular da UCG. Consultora organizacional.

Sendo assim, o grande interesse neste estudo com trabalhadores de um *Shopping Center* deve-se ao fato de haver poucas publicações e referenciais teóricos a respeito do tema identificado, tanto no âmbito nacional como internacional. Isso é o que torna este tema tão interessante e desafiador.

De acordo com Padilha (2006), o surgimento dos *Shopping Centers* pode ser entendido como um importante fenômeno da sociedade capitalista mundial. Tais centros de compras se desenvolveram como centros de consumo das cidades capitalistas e refletem toda uma cultura norte-americana. No entanto, suas raízes históricas estão na organização dos espaços e das lojas de departamento da Europa dos séculos XVIII e XIX.

Considerado como um dos empreendimentos mais rentáveis e com maior taxa de crescimento em todo mundo capitalista, faz-se necessário reconhecer que sua origem e seu desenvolvimento interagem historicamente com o desenvolvimento do espaço urbano na complexa lógica do capital, como expõe Padilha (2006).

É notório que a dispersão dos *Shopping Centers* é uma tendência mundial. Em um mesmo local, estão dezenas ou centenas de lojas que comercializam diversificados produtos e serviços. Praças de alimentação que incluem *fast-food*, comidas típicas e até restaurantes sofisticados, cinemas, teatros, áreas de entretenimento infantil, *shows*, exposições culturais ou mesmo comerciais são algumas das opções de lazer e entretenimento que são oferecidas ao público, além de infra-estrutura física e de serviços auxiliares que garantem conforto e segurança aos seus usuários, conforme expõe Moacyr (1997).

A ABRASCE (Associação Brasileira de *Shopping Centers*) salienta que:

A indústria de *Shopping Centers* vem demonstrando grande vitalidade, contribuindo para o progresso da qualidade de vida no Brasil. Os *Shoppings* tornaram-se pontos de encontro, pólo de entretenimento, aliando praticidade e segurança. Desempenhou importante papel na economia, como geradora de cerca de 629.700 empregos diretos e com expressiva integração com a comunidade. (ABRASCE, 2008, s.p.)

Neste sentido, verifica-se que o trabalho realizado por trabalhadores de *Shopping Centers* é percebido pela população como tendo predominantemente características ligadas ao prazer, satisfação, ou mesmo diversão. O fato de o trabalho ser realizado em uma empresa que tem uma imagem relacionada ao “tempo livre”, lazer, entretenimento, para aqueles que ali frequentam, contribui para essa imagem. O que se deve considerar é que esse trabalho é um trabalho como outro qualquer, o que difere é que o mesmo é realizado em um ambiente seguro, bonito e agradável, que conta com *shows* musicais, exposições culturais, restaurantes, correios, bancos, pessoas circulando de um lado para o outro, em um ato de informalidade.

Porém, o que se encontra por detrás desta imagem é o que será discutido, tendo em vista que o trabalho nesse local exige dos profissionais uma carga psíquica e física intensa.

Dejours (1993) assinala que os trabalhadores podem ser submetidos a excitações vindas do exterior como informações visuais, auditivas, táteis, ou do interior como excitações instintuais ou pulsionais, inveja, desejo, o que faz com que os mesmos retenham energia. A excitação quando acumulada origina a tensão psíquica ou tensão nervosa como é popularmente conhecida, precisando de vias de descargas (via psíquica; via motórica; via visceral). Daí a importância de se realizar uma investigação mais aprofundada não só dos aspectos objetivos, mas também subjetivos do trabalho realizado por trabalhadores de um *Shopping Center*.

Sendo visto pela sociedade como divertido, prazeroso, caberá ao presente estudo responder ao problema: Como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam seu trabalho?

Os capítulos desta dissertação foram divididos e organizados de modo que, o primeiro capítulo intitulado “Shopping Center: a “cidade construída” ontem e hoje”, propõe-se traçar a perspectiva histórica e evolutiva dos *Shoppings* no mundo, como também analisar o seu panorama atual no que se refere à indústria de *Shoppings* no Brasil; considerações sobre localização, implantação e organização dos *Shoppings*; definições dos tipos de *Shoppings*, assim como, o emprego, as ocupações e o perfil dos trabalhadores de *Shopping Centers*.

O segundo capítulo, intitulado “A Contribuição da Abordagem Psicodinâmica do Trabalho”, visa debater a abordagem psicodinâmica do trabalho, sua construção histórica, seus pressupostos teóricos, seus principais representantes e a sua aplicação nos estudos de prazer-sofrimento no trabalho.

O terceiro capítulo intitulado “Delineamento Metodológico do Estudo” é dedicado ao estudo empírico em que se apresenta o problema e os objetivos da pesquisa, a descrição do campo de pesquisa, os participantes envolvidos, os procedimentos utilizados como: a coleta de informações e a técnica de análise gráfica do discurso de Silvia Lane (1985).

O quarto capítulo intitulado “Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados” é destinado à análise dos dados coletados e à discussão dos mesmos, considerando as categorias da psicodinâmica do trabalho e as suas contribuições teóricas, logo seguidas das “Considerações Finais”.

CAPÍTULO I

SHOPPING CENTER: A “CIDADE CONSTRUÍDA” ONTEM E HOJE

1.1 Introdução

No cenário complexo em que se dimensionam as relações econômicas do sistema capitalista e que reflete os valores e as ideologias deste mesmo sistema, em uma época neoliberal propagada como globalização, está o *Shopping Center*.

Os *Shopping Centers* surgiram como resultado da evolução do comércio varejista, que ultrapassou as barreiras das populares lojas de rua e dos mercados municipais para atingir o formato de uma estrutura comercial moderna e inovadora. De um solo árido e sem vida, surgiu um espaço onde não há dia nem noite, não há chuva nem sol. A noção de tempo é reinterpretada por um contínuo atemporal.

Padilha (2006) afirma que:

O surgimento e o desenvolvimento do *Shopping Center* acompanha uma nova forma de industrialização da oferta e da demanda, além do próprio desenvolvimento industrial e tecnológico típico do século XX. Esses centros comerciais aparecem como última etapa do desenvolvimento da sociedade de massas (que nasce nos anos de 1930) e participam de forma decisiva na construção de uma nova “cultura urbana”. (PADILHA, 2006, p. 22)

Neste contexto, o *Shopping Center* é uma das principais instituições varejistas que surgiu no pós-guerra, em meados dos anos 1950, nos Estados Unidos da América. Sua expansão em um momento em que o capitalismo atingia seu estágio monopolista contribuiu para afirmar sua funcionalidade a este modo de produção tão específico, conforme observa Oliveira (2006).

Para Assunção (2006),

(...) os *Shopping Centers* formam um espaço estrategicamente estruturado, composto por uma pluralidade de lojas reguladas sob a égide de um contrato que apresenta características específicas, organizadas de acordo com um planejamento prévio, de molde a otimizar a concorrência, oferecendo bens e serviços diversificados para satisfazer as mais variadas necessidades. (ASSUNÇÃO, 2006, p. 2)

O espaço do *Shopping Center* é um local onde todas as artimanhas são pensadas e refletidas para incentivar a visita “sem compromisso” do consumidor/frequentador, seguindo as regras do mercado. É o resultado tecnológico e comercial de uma sociedade capitalista e a expressão cultural das suas práticas sociais, conforme ponderam Gil e Filho (2007).

Ainda sobre sua definição, Oliveira e Vieira (2005) definem o *Shopping Center* como um espaço planejado sob uma administração centralizada, composto de lojas destinadas à exploração comercial e à prestação de serviços, sujeitas a normas contratuais padronizadas, para manter o equilíbrio da oferta e da funcionalidade.

Os *Shopping Centers* são espaços projetados para dar segurança aos seus frequentadores, sendo quase uma cidade dentro da própria cidade. São recriações do mundo; seu interior simula um mundo perfeito, sem problemas e protegido da criminalidade que assola seu exterior. Tudo que se vê no *Shopping Center* é algo que não se encontra do lado de fora desta grande cidade construída.

De acordo com Lengler e Cavedon (2002, p. 33) “O mundo (re)construído dentro de um *Shopping Center* representa uma realidade socialmente compartilhada, onde a interação dos agentes faz surgir um instrumento urbano único, salvador e irreal”. Esse “mundo irreal” obtém vantagem competitiva sobre o tradicional comércio de rua à medida que oferece diversos valores agregados ao consumo dos produtos e dos serviços no seu espaço interior, como *shows*, sorteios, segurança, espaços climatizados, etc. Eles, os *Shoppings*, revelam a sua experiência do “novo” através da sua “modernidade”, sobrepondo-se ao “velho” das antigas experiências urbanas.

Para manter e difundir o ideal de modernidade, tais empreendimentos utilizam-se não só de elementos arquitetônicos, mas, sobretudo da sedução do público jovem mais habituado às novidades, com a priorização dos equipamentos de lazer e entretenimento voltados para este público específico. Deste modo, os *Shoppings* estão conquistando cada vez mais o espaço de lazer das pessoas. O lazer aparece agradável para o cliente, acontecendo em lugares bonitos, feitos com o objetivo de chamar a atenção e criar a satisfação dos usuários.

Stanislavski (2005) propõe que em um *Shopping Center* todos devem assumir seus papéis para contribuir e para criar o clima necessário ao objetivo final que é o de apresentar o *Shopping* como um lugar de lazer seguro para a população. O *Shopping* é um lugar onde se manifestam vários tipos de atividades, daí a idéia de recriar e refletir novos espaços de consumo e lazer dentro desses empreendimentos.

1.2 Um breve histórico sobre o surgimento dos *Shopping Centers*

Ao fazer um breve histórico sobre o surgimento dos *Shopping Centers*, principiaremos com a sua denominação, que embora seja expressa em língua inglesa, não é utilizada nos Estados Unidos nem em países europeus, trata-se de uma “criação” brasileira. Nos países de língua inglesa chama-se *Shopping mall* ou *mall*, na Inglaterra, *Shopping centre*, na França, *Centre commercial*, conforme expõe Padilha (2006).

Como ponto de partida para se chegar ao que atualmente se conhece como *Shopping*, é indispensável deter-se nas chamadas passagens parisienses, como justificativa para tal evolução, no que se refere à questão arquitetônica.

Benjamim (2000) ressalta que a primeira passagem parisiense surgiu em 1786. Porém, foi o Palácio de Cristal (1851) e sua exposição, que evidenciou o encantamento do homem diante das máquinas, das mercadorias, dos objetos brilhantes, cheios de movimentos e da recriação de uma natureza exótica trazida de terras distantes e tropicais para Londres.

A seguir, Benjamin (2000) assim descreve as passagens parisienses:

As passagens são nós para o comércio de artigos de luxo. Em seu arranjo, a arte serve ao comércio. Os contemporâneos não as deixam de admirar. Por muito tempo, permanecerão como atração para os turistas. Um guia ilustrado de Paris diz: “As passagens, recente invenção do luxo industrial, são corredores com tetos envidraçados e entablamentos de mármore que percorrem blocos inteiros de imóveis, cujos proprietários se socializavam com esse propósito de especulação. Nos dois lados da passagem que recebe luz do alto, alinham-se lojas, as mais elegantes, de tal forma que se assemelha a uma cidade, um mundo em miniatura”. (BENJAMIN, 2000, p. 48)²

De acordo com Padilha (2006), as passagens datam do final do século XVIII e popularizam-se no século XIX, impulsionadas pelas transformações arquitetônicas sofridas por Paris sob o comando do Barão Haussmann.

Peixoto e Ferrante (2007) salientam que a arquitetura do ferro, ainda incerta, mimetizava materiais e formas, criava decorações e cenários para exposição de objetos de luxo. Entretanto, foi a partir da França que essa tipologia arquitetônica e esse hábito de comércio irradiaram-se pela Europa e atingiram os Estados Unidos da América. Cidades

No Original -

² Les passages sont des noyaux pour le commerce des marchandises de luxe. En vue de leur aménagement l'art entre au service du commerçant. Les contemporains ne se lassent pas de les admirer. Longtemps ils resteront une attraction pour les touristes. Um Guide illustré de Paris dit: “Ces passages, récente invention du luxe industriel, sont des couloirs au plafond vitré, aux entablements de marbre, qui courent à travers des blocs entiers d'immeubles dont les propriétaires se sont solidarisés pour ce genre de spéculation. Des deux côtés du passage, qui reçoit sa lumière d'en haut, s'alignent les magasins les plus élégants, de sorte qu'un tel passage est une ville, un monde en miniature.” (A tradução é de Elane Ribeiro Peixoto)².

como Londres, Milão, Bruxelas, utilizaram esses objetos arquitetônicos como forma de expressão, como por exemplo, *O Galleria Victorio Emanuele II*, em Milão. Mas o grande *magasin*, ganhou notoriedade em lojas como *Harrod's* (1849), *Samaritaine Galeries* (1869), *Lafayette* (1893), que eram destinados ao comércio de luxo. Deste modo, as lojas de departamentos derivaram desses grandes *magasins*, sendo a precursora entre essas o *Au Bom Marche* (1852).

Resumidamente, Padilha (2006) ressalta que a história do *Shopping Center* na Europa ocorreu a partir da criação e do desenvolvimento das lojas de departamentos e das galerias parisienses e londrinas. Foi a partir dessa forma de comércio, baseado na valorização da arquitetura, nas passagens cobertas para pedestres, que o consumo invadiu o imaginário social dos europeus. Assim, esses novos centros de consumo passaram a ser atrativos associados ao passeio e ao lazer.

Foi entre 1822 e 1832 que surgiram as primeiras galerias de Paris, impulsionadas pelo desenvolvimento das indústrias têxteis, pelo uso do ferro nas construções e pela utilização da fotografia como meio de comunicação. O que caracterizava essas galerias era o fato de serem grandes centros comerciais onde se vendiam mercadorias de luxo que, pela quantidade, podiam ser estocadas e vendidas bem barato em diversas promoções. Além disso, com o embelezamento das galerias, o comércio passa a ter a arte a seu serviço. (PADILHA, 2006, p. 45)

Assim, apesar de os *Shopping Centers* de modo geral refletirem a cultura norte-americana, as suas verdadeiras raízes estão na Europa. Na Europa, os primeiros *Shopping Centers* instalaram-se primeiramente nos países que aceitaram mais rapidamente o novo conceito de centro comercial criado pelos Estados Unidos da América, (Grã-Bretanha, França, Alemanha), entre os anos de 1950 e 1960. Porém, é incontestável que as lojas de departamento são as verdadeiras inspiradoras dos *Shopping Centers* do século XX, e o seu sucesso se deve as variedades de mercadorias oferecidas.

Nos Estados Unidos da América os *Shopping Centers* surgiram como solução para os males urbanos, causados pela Segunda Guerra Mundial. Surgiu para preencher o vácuo existencial na vida das pessoas, ao mesmo tempo em que se vivia um crescimento econômico e uma metropolização planejada.

Com o aumento do poder aquisitivo da população, com o desenvolvimento da indústria automobilística e com a migração da população para as áreas periféricas, deu-se o surgimento do *Shopping Center* em sua versão moderna. Tanto que até hoje, de acordo com Padilha (2006), são os Estados Unidos da América o país que concentra o maior número de *Shopping Centers* no mundo, seguido do Canadá, Inglaterra e França.

Padilha (2006) comentando Rybczynski (1996) atribui ao arquiteto John Graham Jr. o projeto do primeiro *Shopping Center* dos Estados Unidos, o Northgate, inaugurado em maio de 1950 nos arredores de Seattle. Fatores como segurança, controle climático, crescimento urbano, conforto e praticidade favoreceram o crescimento do segmento. Daí em diante, os *Shopping Centers* foram se constituindo em novas cidades, e seus frequentadores em novos cidadãos, cujos interesses estavam ligados ao consumo de bens, serviços e imagens.

No Brasil, a implantação dos *Shopping Centers* se deu a partir de 1960 e teve como referência o padrão norte-americano. A facilidade de encontrar tudo no mesmo lugar e a idéia de modernidade e progresso aliada ao *Shopping* foram os maiores atrativos para os brasileiros elegerem o mesmo como lugar privilegiado para compras e lazer. Mas, de acordo com Padilha (2006), só a partir de 1980 que o país testemunhou um irreversível processo de expansão dos *Shopping Centers*.

Padilha (2006) nota que nos anos entre 1960 e 1980, a economia brasileira concentrava sua renda nas mãos de 20% da população mais rica. Mesmo assim, nesse período houve um crescimento econômico no país, principalmente na década de 1970 em que ocorreu um crescimento industrial e urbano que paralelamente fez crescer o setor de serviços. A autora observa ainda, que o crescimento dos *Shopping Centers* no Brasil também está associado ao crescimento populacional, que passou a ser mais acelerado a partir dos anos de 1960.

Potsch e Souza (1997) ressaltam que o aparecimento tardio dos *Shopping Centers* no Brasil deve ser entendido como parte integrante do processo de maturação do capitalismo no país, calcado na industrialização e urbanização, que produziu transformações no comércio varejista. Com o passar dos anos, o varejo em *Shopping Centers* ganhou força e representatividade, sendo que, na década de 1990, o Brasil chegou a contar 130 *Shoppings* com um faturamento total de R\$ 12 bilhões.

De acordo com Oliveira e Vieira (2005) foi a partir de 1995 que o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) começou a investir nesse segmento. Segundo os analistas da própria instituição, o cenário econômico era favorável, e os *Shoppings* caracterizavam-se como potenciais geradores de empregos. Além de que, pesquisas revelaram que os empregos por eles oferecidos eram de qualidade superior em relação aqueles do tradicional comércio de rua.

O maior grupo de *Shopping Centers* do país é a *Iguatemi Empresa de Shopping Center S.A.*, que pertence ao grupo Jereissati, do estado do Ceará. Este grupo detém o controle de *Shoppings* espalhados por vários estados brasileiros.

De acordo com dados da ABRASCE (2007) (Associação Brasileira de *Shopping Centers*) o primeiro *Shopping Center* instalou-se em São Paulo em 1966 (o *Shopping Iguatemi*), e permaneceu único até a instalação de um outro *Shopping Center* em São Paulo (o *Shopping Center Lapa*) em 1968 e outro no Distrito Federal (o Conjunto Nacional Brasília) em 1971. Desde então, o setor brasileiro de *Shopping Centers* apresentou um notável crescimento em termos de Área Bruta Locável (ABL), faturamento e empregos gerados. Tanto que, atualmente, o Brasil ocupa o 5º mercado no *ranking* mundial dos *Shopping Centers*.

1.3 “Indústria de *Shoppings*”: um panorama atual

A Associação Brasileira de *Shopping Centers* (ABRASCE) é a entidade que representa oficialmente o setor no Brasil. Atuando no mercado há mais de 30 anos, agrega cerca de 180 *Shoppings* filiados em todo o país; tendo por objetivo o fortalecimento dessa indústria em âmbito nacional.

Tabela 1. Números de *Shopping Centers* por região/ ABL (Área Bruta Locável)

Regiões	Número de <i>Shoppings</i>	% do Total	ABL	% do Total
Norte	10	2,7	254.559	3,1
Nordeste	52	14,2	1.173.170	14,1
Centro-Oeste	33	9,0	672.706	8,1
Sudeste	201	54,8	4.955.607	59,7
Sul	71	19,3	1.244.500	15,0
Total	367	100	8.300.542	100

FONTE: ABRASCE

Segundo dados da ABRASCE (2008) a Indústria de *Shopping Centers* conta hoje com 367 *Shoppings*. A maior parte das unidades está no Sudeste, com 54,8%. Posteriormente, vem a Região Sul, com 19,3%, seguida da Região Nordeste com 14,2%; Centro Oeste com 9,0%; e, por fim, a Região Norte com 2,7%. Em 1983 somente 15% dos empreendimentos estavam no interior do país. Em 2007 este percentual se elevou para 49%.

De acordo com a ABRASCE (2008), para acompanhar a tendência mundial, os *Shoppings* brasileiros estão desde o final dos anos 1990 passando por readequações em suas estruturas (*lay out*) que incluem as chamadas áreas *open malls*, com luz natural e lojas abertas

para ruas e jardins, além de espaços que conjugam compras e convivência, buscando agregar valor e, com isso, aumentar o número de consumidores.

Tabela 2. Números expressivos que revelam a vitalidade e o importante papel na economia desempenhado pelos *Shopping Centers*

Grandes Números: Brasil (Janeiro de 2008)	
Número Total de <i>Shoppings</i>	367
Área Bruta Locável (em m ²)	8.300.542
Área Construída (em m ²)	61.223.800
Vagas para Carros	488.677
Lojas	62.086
Salas de cinema	1.970
Empregos Gerados (mil pessoas)	629.700
Faturamento ano (R\$ bilhões)	58
Tráfego de Pessoas (milhões por mês)	305
Vendas em Relação ao Varejo Nacional	18%

FONTE: ABRASCE

No ano de 2007, a indústria de *Shoppings* movimentou R\$ 58 bilhões, representando um crescimento de 16% em relação ao ano de 2006. O número representa pouco mais de 2% do Produto Interno Bruto (PIB), e foi responsável por gerar mais de 105 mil vagas de trabalho, totalizando 629.700 empregos diretos (dados da ABRASCE referentes a março de 2008).

Os 367 *Shoppings* totalizam ABL (Área Bruta Locável) superior a 8.300.542 de m², compreendendo mais de 62.086 lojas e 1.970 salas de cinema e teatro, além do equivalente a 305 milhões de visitantes ao mês.

Em 2007 as vendas dos *Shoppings* representaram 18,46% do faturamento de todo varejo nacional. De acordo com a ABRASCE (2008), o cenário macroeconômico associado à profissionalização do setor são os fatores que mais contribuiram para esse resultado.

A ABRASCE ressalta a força e a importância dos *Shoppings* para a economia. Nesse sentido, observa-se que:

(...) superando até mesmo a febre de inaugurações nos anos 80 e 90, a indústria de *Shopping Centers* tem sido responsável por movimentar bilhões de reais não só com aquisições, como também com investimentos em construções, expansões e revitalizações dos centros de compras. (ABRASCE, 2008)

De acordo com Miranda e Goeking (2008), a expansão, considerada a maior desde o início do Plano Real, é fruto dos R\$4 bilhões captados pelas empresas incorporadoras e administradoras de *Shopping Centers* em 2007 por meio de investidores internacionais – a grande parte procedente dos Estados Unidos da América e do Canadá, como também de abertura de capital em Bolsas de Valores.

Com essa intensa movimentação, o setor de *Shopping Centers* se traduz em um forte propulsor de desenvolvimento e crescimento urbano, valorização imobiliária, intensificando o comércio local e conseqüentemente, gerando empregos.

Figura 1. Evolução do número de empregos em *Shopping Centers* no Brasil nos últimos 8 anos



FONTE: ABRASCE

Os *Shoppings* tornaram-se pontos de encontro, pólo de entretenimento, aliando praticidade e segurança. Desempenham importante papel na economia, como geradores de inúmeros empregos diretos e com expressiva integração com a comunidade.

1.4 *Shopping Centers* : localização, implantação e organização

Inicialmente, as instalações dos primeiros *Shoppings* no Brasil se davam em regiões centrais ou bairros mais populosos. Mas, a dificuldade de encontrar grandes áreas disponíveis nessas regiões levou os empreendedores a priorizar os terrenos mais distantes, desde que, com facilidades de circulação viária.

Segundo Moacyr (1997), a localização é o fator principal para o sucesso de um *Shopping Center*. O estudo que precede a definição do local classifica a área de influência do empreendimento, em primária, secundária e terciária. Para cada uma delas são levantados e analisados alguns indicadores como:

- densidade demográfica e projeção do crescimento populacional;
- renda familiar, número de domicílios, faixas de renda, potencial e satisfação de consumo por faixa, percentual de gasto médio familiar por categoria de varejo;
- onde se realiza o consumo: onde e o que as pessoas compram, tempo disponível para as compras, hábitos e desejos dos consumidores, locais preferidos para comprar distribuídos por faixa de renda; frequência a *Shopping Centers*;
- distâncias entre os *Shopping Centers* e outros centros comerciais existentes;
- hábitos e locais de realização de lazer e cultura por faixa de renda; existência e distância dos mesmos;
- levantamento e mapeamento do comércio local e da concorrência especificados por gêneros de atividades;
- condições de acesso e de infra-estrutura de transportes, energia, saneamento; meios de transportes mais utilizados;
- avaliação do potencial de consumo e concorrência futura. (MOACYR, 1997, p. 3)

Em média, o investimento para a implantação de um novo *Shopping*, de acordo com Miranda e Goeking (2008) é de R\$200 milhões. Neves (2004) salienta que, os *Shopping Centers* têm seu funcionamento como empreendimentos do setor de serviços, que agrupam diversos estabelecimentos comerciais, centralizados arquitetônica e administrativamente. As suas lojas, de modo geral, geram aluguéis fixos ou variáveis, que oscilam de acordo com o desempenho alcançado.

A respeito da organização, os *Shoppings*, na maioria das vezes, pertencem a um único proprietário que celebra contratos de utilização das suas lojas, com os lojistas. Os lojistas serão responsáveis pela condução do seu negócio, sempre de acordo com as condições impostas no contrato de utilização das lojas. Entretanto, mesmo nos casos em que o lojista possui maior autonomia, o proprietário tem de certa forma controle sobre o negócio, através da realização constante de auditorias ao funcionamento da loja ou do estabelecimento, da obrigação de declaração periódica das vendas realizadas.

É comum os proprietários nomearem uma administração encarregada da gestão do *Shopping Center*. Essa administração pode ser dividida em duas categorias principais: autogestão – os proprietários são os responsáveis pela administração quotidiana e gestão terceirizada – a administração é realizada por uma empresa especializada no assunto, tendo esta que submeter a avaliação e deliberação dos temas considerados estratégicos para o futuro do empreendimento. Todavia, no mínimo, a administração é responsável pela gestão do dia-a-dia do *Shopping*. Mas dependendo da organização e o tipo de gestão do centro comercial, as funções vão mais além, incluindo a comercialização das lojas, a realização de estudos de mercado, o *marketing* estratégico do *Shopping*, etc.

A administração de um *Shopping Center* normalmente é ocupada por um diretor geral, superintendente ou mesmo gerente geral, auxiliado pelos departamentos específicos e seus respectivos responsáveis. Os departamentos normalmente se dividem em comercial, operações, financeiro e *marketing*. Dentro do comercial está o secretariado que trata da administração geral e do apoio direto ao diretor geral. O departamento de operações engloba a segurança, limpeza, serviços técnicos e de logística geral. O financeiro realiza a cobrança de rendas aos lojistas, as auditorias nas lojas e o controle orçamental da administração. O *marketing* cuida da promoção e publicidade, assim como da realização de eventos. Além dos departamentos básicos descritos acima, os *Shoppings* maiores podem ter mais departamentos, inclusive para a comercialização e análise de projetos de lojas.

1.5 Definições de tipos de *Shoppings*

De acordo com a ISCS (2008) (*International Council of Shopping Center*), o que determina a classificação dos *Shoppings* é a sua orientação de mercado (tipos de bens/serviços vendidos) e tamanho. Desse modo, são encontrados os seguintes tipos de *Shopping Centers*.

Quadro 1. Variedades de *Shopping Centers*

<i>Shopping Regional</i>
Este tipo de <i>Shopping</i> fornece mercadorias em geral (uma boa porcentagem de vestuário) e serviços completos e variados. Suas atrações principais são âncoras tradicionais, lojas de departamento de desconto ou hipermercados. Um <i>Shopping</i> regional típico é geralmente fechado, com as lojas voltadas para um <i>mall</i> interno.
<i>Shopping Comunitário</i>
O <i>Shopping</i> comunitário geralmente oferece um sortimento amplo de vestuário e outras mercadorias. Entre as âncoras mais comuns estão os supermercados e lojas de departamentos de descontos. Entre os lojistas do <i>Shopping</i> comunitário, algumas vezes encontram-se varejistas de " <i>off-price</i> " vendendo itens como roupas, objetos e móveis para casa, brinquedos, artigos eletrônicos ou para esporte.
<i>Shopping de Vizinhança</i>
É projetado para fornecer conveniência na compra das necessidades do dia-a-dia dos consumidores. Tem como âncora um supermercado. A âncora tem o apoio de lojas oferecendo outros artigos de conveniência.
<i>Shopping Especializado</i>
Voltado para um <i>mix</i> específico de lojas de um determinado grupo de atividades, tais como moda, decoração, náutica, esportes ou automóveis.
<i>Outlet Center</i>
Consiste em sua maior parte de lojas de fabricantes vendendo suas próprias marcas com desconto, além de varejistas de " <i>off-price</i> ".

FONTE: ABRASCE

As definições apresentadas são orientadoras para um maior entendimento entre as diferenças dos tipos básicos de *Shopping Centers*. Entretanto, nem sempre é possível ter uma exatidão na classificação de cada *Shopping*. Um centro híbrido, por exemplo, pode combinar elementos de duas ou mais classificações básicas, ou um conceito de *Shopping Center* pode ser diferente do usual, excluindo-o das cinco definições generalizadas descritas anteriormente.

1.6 Empregos, ocupação e perfil do trabalhador de *Shopping Center*

Segundo a ABRASCE (2008), a média de empregos gerados nos *Shopping Centers* em 2007 foi de 629.700 empregos. Em 2008 esse número subiu para 695.000 postos de trabalho, de acordo com a Associação.

As ocupações identificadas nos *Shopping Centers* podem ser divididas em dois grupos distintos: as que decorrem da administração do empreendimento e as referentes ao comércio e serviços requisitados pelos lojistas, como verifica Moacyr (1997).

A administração de um *Shopping Center* demanda uma gama variada de profissionais necessários ao seu funcionamento, manutenção e operação dos equipamentos, limpeza das áreas comuns, remoção do lixo, manutenção de plantas e jardins, segurança patrimonial e segurança contra incêndios, e as requeridas pelas tarefas administrativas do condomínio ou dos proprietários do empreendimento.

Moacyr (1997) afirma que a edificação de um *Shopping*, ocupando grandes áreas e com elevada complexidade de equipamentos eletromecânicos e eletrônicos, determina, para um funcionamento adequado, uma administração cada vez mais técnica, convertendo-se a operação em uma área de engenharia de manutenção. Segundo Moacyr (1997), o organograma básico de tais empreendimentos é na maioria das vezes estruturado, levando em conta suas atividades principais, nos subseqüentes setores:

- Operação e Manutenção;
- Segurança Patrimonial e Segurança Contra Incêndios;
- Administração e Finanças;
- Promoção e Publicidade;
- Serviços Auxiliares. (MOACYR, 1997, p. 6)

As ocupações decorrentes das atividades expressas pelo organograma básico dos *Shoppings* abrangem as de caráter industrial, comercial e de serviços.

No setor de operação e manutenção são identificadas ocupações que exigem formação especializada, tais como pontua Moacyr (1997):

- técnico em manutenção de elevadores e escadas-rolantes;
- técnico de operação e manutenção de sistemas de ar condicionado e ventilação mecânica;
- técnico em manutenção hidráulica e tratamento de água;
- operadores de subestação de alta e baixa tensão;
- técnicos em operação e manutenção de rede geral e iluminação;
- artífices: eletricitas, marceneiros, pedreiros, pintores e serralheiros. (MOACYR, 1997, p. 7)

No que diz respeito à Segurança Patrimonial, ela atende ao serviço de vigilância diurna e noturna dos espaços internos e externos durante e após o horário de funcionamento. Os agentes encarregados deste serviço normalmente possuem experiência ou vivência militar ou policial.

A Segurança Contra Incêndio seleciona técnicos com experiência nesta atividade, geralmente provenientes da indústria ou do próprio Corpo de Bombeiros.

As atividades incluídas nos setores de Administração e Finanças oferecem ocupações próprias aos trabalhos de escritório como:

- contadores e auditores;
- especialistas em recursos humanos, administradores de pessoal e auxiliares;
- administradores de material, compradores e almoxarifes;
- controladores financeiros, especialistas em custos, orçamentos e planejamento financeiro;
- tesoureiros e caixas. (MOACYR, 1997, p.7)

O setor de Promoção e Publicidade, dependendo do tamanho do *Shopping Center* possui ou não autonomia administrativa, podendo se estabelecer em Assessoria do Gerente-Geral ou do Diretor do empreendimento. Os cargos habituais nestas atividades são preenchidos por especialistas em *marketing*, publicidade e por promotores de vendas.

E por fim os denominados Serviços Auxiliares que incluem fundamentalmente as atividades de limpeza; tal área dá origem a muitos empregos, pois normalmente, se trabalha em três turnos, geralmente em regime terceirizado, estando no mesmo caso a manutenção de plantas e jardins.

A decoração nos *Shoppings* é uma atividade permanente. As promoções, os novos lançamentos, as estações do ano e os trabalhos de *marketing*, realizados principalmente em datas comemorativas, exigem constantes alterações no aspecto visual das lojas e do próprio *Shopping*. Conforme expõe Moacyr (1997) esta atividade mobiliza profissionais conhecedores de vitrinismo, decoração, comunicação visual e arquitetura.

A maioria dos empregos nos *Shopping Centers* é disponibilizada pelas lojas, que oferecem uma grande multiplicidade de ocupações em função da diversidade de ramos de comércio e serviços. A maior parte das lojas requer de seus funcionários um nível de

instrução correspondente ao segundo grau completo. Contudo, dá-se preferência ao estudante universitário, mesmo sem experiência em vendas ou outras atividades do comércio. Os estabelecimentos de maior porte, como as lojas-âncora, promovem cursos e treinamentos para os seus funcionários, como verifica Claro, Botomé e Kubo (2003).

As praças de alimentação dos *Shoppings* com seus restaurantes muitas vezes sofisticados, lanchonetes, quiosques são uma fonte de empregos para cozinheiros, garçons, lancheiros, etc. De maneira geral, estas praças funcionam nos fins de semana e feriados, exigindo um número maior de funcionários. Entretanto, possui a particularidade de alta rotatividade e sazonalidade em detrimento das datas comemorativas, conforme expõe Neves (2004).

Neste contexto, verifica-se que os *Shopping Centers* apresentam um amplo campo de trabalho, necessitando de profissionais variados e treinados para o bom desempenho de suas funções. Entretanto, por ser um setor altamente sensível às variações econômicas e à renda do país, o nível de emprego oscila, ora se expande, ora se contrai, dependendo das mudanças pertinentes a esse setor.

1.7 Os trabalhadores de um *Shopping Center* vistos por detrás das grandes portas

Os *Shopping Centers* se constituem em espaços aparentemente seguros, limpos e organizados. Seu interior se apresenta aos seus usuários como se fosse uma cidade completa, sem problemas e protegida da criminalidade que agoniza em seu exterior. Tudo que se nota dentro do *Shopping Center* é algo que não se encontra do lado de fora, na sociedade. Para tanto, faz-se indispensável reconhecer que para manter a “ordem” desta grande e bonita cidade que é o *Shopping* são necessários inúmeros trabalhadores que, apesar de parecerem muitas vezes invisíveis diante de tantos atrativos, são fundamentais para o seu funcionamento.

Dentro do *Shopping*, o dia começa bem cedo. Para os trabalhadores da limpeza/manutenção, às 06h30min todos devem estar em seus postos de trabalho. Alguns são encarregados da limpeza dos enormes estacionamentos, outros da limpeza dos corredores internos, outros da limpeza dos banheiros e, assim, respectivamente. O importante é estar tudo limpo e organizado até as 10h00min, quando o *Shopping* é aberto ao público. Assim, durante todo o dia e parte da noite, a manutenção e a limpeza são realizadas pelos trabalhadores, que se alternam em turnos, a fim de manter tudo como deve ser.

Para manter aquele ar fresco e agradável dos ares condicionados, por detrás das grandes portas, em um ambiente bem menos atrativo aos olhos e ouvidos, mecânicos se

revezam em sua conservação e manutenção. A cidade “pobre” então aparece. Nela, eletricitistas, encanadores e mecânicos trabalham continuamente para que tudo funcione perfeitamente, de modo a evitar problemas que possam comprometer a “visita” ao tão atraente *Shopping Center*.

A segurança do *Shopping* é feita durante 24h. Os seguranças trabalham em turnos de 12x36, ou seja, trabalham 12h seguidas e folgam 36h. Tudo para garantir a segurança do patrimônio e também dos frequentadores que estão ali em busca de tranquilidade. Nem sempre tão notáveis, são centenas e estão por toda parte. Nos estacionamentos, nas entradas principais, nos corredores internos. Em todos os andares pode-se deparar com esses homens em pé, uniformizados e sempre a postos. Também fazem parte da segurança os bombeiros, que se alternam em três turnos e se encontram disponíveis para resolver quaisquer incidentes ou eventualidades na brigada contra incêndio, um lugar montado exclusivamente para prestar os primeiros socorros caso sejam necessários.

Ainda na face “pobre” da cidade, em um lugar provisório, já que uma nova sede está sendo construída, se encontra a administração/gerência do *Shopping*. Departamentos como o de recursos humanos e responsabilidade social, financeiro e de auditoria, segurança e de manutenção, etc, se encontram trabalhando a todo vigor. São muitos trabalhadores empenhados na realização de suas responsabilidades/tarefas. Muitos, não chegam a ver a luz do dia, pois, ao contrário dos tetos de vidros da cidade “rica”, a falta de janelas daqueles ambientes, impede a maioria de saber como está o dia: chuvoso ou ensolarado? Em tais departamentos, a maior parte dos trabalhadores não sai do *Shopping* em seus horários de almoço, levando as suas refeições de casa. Os que trabalham em regime de turno, o tempo para o almoço é mais curto, normalmente 20 minutos para quem trabalha 6h e 1 hora para quem trabalha 8h. Há também aqueles trabalhadores que, apesar de tirarem 2h para o almoço, moram longe ou ainda dependem do transporte público. Assim sendo, há departamentos que dividem os seus refeitórios com outros departamentos. Normalmente os refeitórios são equipados com fogão, forno micro-ondas, geladeira e, mesas e cadeiras que um dia, pertenceram à praça de alimentação.

Logo, com um olhar um pouco mais atento, ainda pode-se deparar em meio a tantos carros no estacionamento, com jardineiros cuidando dos canteiros de jardins, com pedreiros consertando os meios fios, com pintores retocando a pintura dos caules das árvores, etc. São trabalhadores muitas vezes “invisíveis” aos olhares desatentos dos frequentadores da cidade “construída”. E foi nesse ambiente que surgiu o problema que ora se tenta responder: Como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam o seu trabalho?

A fim de responder ao problema em questão, será utilizada como abordagem teórica a psicodinâmica do trabalho que será descrita no próximo capítulo.

CAPÍTULO II

A CONTRIBUIÇÃO DA ABORDAGEM PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Psicodinâmica é um termo proveniente da teoria psicanalítica que designa o estudo dos movimentos psicoafetivos gerados pela evolução dos conflitos inter e intra-subjetivos. Apoiada na teoria psicanalítica, ela está voltada para a análise da dinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pela confrontação dos sujeitos com a realidade do trabalho (Dejours 1994, 2004, 2007; Dejours, Dessors e Desriaux, 1993).

A psicodinâmica do trabalho tem como objeto de estudo as relações dinâmicas entre organização do trabalho e os processos de subjetivação que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias para mediar o sofrimento, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento, conforme salienta Mendes (2007).

Para Dejours (2004):

(...) a *psicodinâmica do trabalho* abre caminho para perspectivas mais amplas, que, como veremos, não abordam apenas o sofrimento, mas, ainda, o prazer no trabalho: não mais somente o homem, mas o trabalho; não mais apenas a organização do trabalho, mas as situações de trabalho nos detalhes de sua dinâmica interna. A psicodinâmica não pode ser considerada como uma entre tantas outras especialidades (...). (DEJOURS, 2004, p. 53)

A psicodinâmica do trabalho desenvolveu-se por uma referência quase exclusiva à racionalidade restrita aos critérios de validação da ação instrumental no mundo objetivo. Sendo assim, é a linguagem que permite o acesso direto à realidade do trabalho. A prática da análise da linguagem permite desvendar um sentido comum que se torna a própria referência em relação à situação de trabalho. Ela expressa não apenas relações sociais e relações de dominação, mas também o estado de conhecimento/desconhecimento dos sofrimentos subjetivos.

Conforme Dejours (2004), a clínica do trabalho pressupõe que os elos entre três termos sejam rigorosamente e concomitantemente reunidos: o sofrimento, o trabalho – ou a

tarefa – e o reconhecimento (triângulo da psicodinâmica do trabalho). Assim, a razão – ou a normalidade – não depende tão somente da adequação dos constrangimentos exercidos sobre o sujeito pela realidade do trabalho. Mas antes, quando um dos três termos, se encontra isolado dos dois demais, é que se dá o início da alienação e da loucura.

2.1 Uma breve construção histórica

Marcados pelas novas exigências do sistema produtivo após a Segunda Guerra Mundial, os primeiros estudos sobre as relações entre o trabalho e a saúde dos trabalhadores, procuravam evidenciar uma clínica das doenças mentais que poderiam ser resultantes do confronto dos trabalhadores com o trabalho, conforme expõe Rossi (2008).

As investigações do francês Louis Le Guillant e de seus colaboradores, na década de 1950-1960, faziam referência a um modelo causal, postulando que as atribuições do trabalho poderiam provocar distúrbios psicopatológicos, que culminaram com a formulação da psicopatologia do trabalho. Sob tal denominação, focava-se a origem do sofrimento no confronto do trabalhador com a organização do trabalho. Em razão das precárias condições de trabalho e a predominância do modelo taylorista, os estudos voltavam-se, para a compreensão do sofrimento e as estratégias defensivas individuais e coletivas para lidar com ele, segundo Dejours (2004) e Mendes (2007).

De acordo com Ferreira e Mendes (2003), a psicodinâmica do trabalho advém de um movimento ocorrido na década de 1950, que visava realizar pesquisas para explicar os transtornos mentais dos trabalhadores, produzidos por modelos de gestão baseados na racionalidade taylorista do trabalho.

A psicodinâmica surgiu na França, na década de 1980, com estudos de Christophe Dejours sobre o sofrimento psíquico, sua gênese e transformações derivadas do confronto entre o psiquismo do trabalhador e a organização do trabalho. Concentrava-se na análise da dinâmica do sofrimento e das estratégias defensivas ocasionadas por este sofrimento.

Em 1984, Dejours colaborou para realizar o I Colóquio Nacional de Psicopatologia do Trabalho, que contou com a presença de sindicalistas e um amplo leque de tendências, que fez com que, reformulasse e afirmasse na comunidade científica a sua abordagem, cujos efeitos levaram a mudanças assumidas em 1992, propondo uma nova denominação: “Psicodinâmica do Trabalho” - que incorporaria em seu interior, as questões da psicopatologia do trabalho. Focava-se para o pólo da saúde ao abordar o estudo do prazer e a análise dos mecanismos utilizados pelos trabalhadores para tornar o trabalho saudável.

Com o redirecionamento das pesquisas passou a ser evidenciado que, a despeito do trabalho repetitivo e das pressões psíquicas, os trabalhadores não enlouquecem: permanecem na normalidade. Assim, tal normalidade dos comportamentos não implica na ausência de sofrimento, como não exclui o prazer; pelo contrário, é considerada como uma luta contra o sofrimento e contra a desestabilização psíquica e somática no trabalho. Trata-se de uma normalidade “sofredora”, que não significa um condicionamento passivo nem de conformismo, mas de uma conquista mediante uma luta entre as exigências do trabalho e a busca do prazer. Assim, Dejours (1992, 1994, 1999, 2004 e 2007), salienta que a “normalidade” é considerada como uma dinâmica humana em que as relações intersubjetivas no trabalho viabilizam a construção de estratégias defensivas individuais ou coletivas contra o sofrimento e para a busca da manutenção da saúde.

Ao adotar a “normalidade” como objeto de estudo, a psicodinâmica abriu novas perspectivas para além do sofrimento e contemplou também o prazer no trabalho.

Nesse sentido, Rossi (2008) afirma que:

(...) a Psicodinâmica do Trabalho considera que a categoria trabalho assume importância central na vida das pessoas, apesar de sua ambivalência, pois, pode gerar sofrimento, infelicidade, alienação e doença mental, mas também é considerado um mediador da saúde, uma fonte de realização do ego e um espaço social por excelência para a construção da identidade. Esta passa a ser mediada pelo reconhecimento do uso das habilidades e originalidades no enfrentamento das exigências da organização do trabalho. (ROSSI, 2008, p. 37)

Considerada uma disciplina relativamente jovem e em fase de construção, a psicodinâmica vem se desenvolvendo até os dias atuais com enfoque na análise do trabalho, na construção da identidade do trabalhador, no estudo da dinâmica do reconhecimento e de seu papel em relação às vivências de prazer e sofrimento no trabalho das novas estruturas da organização do trabalho. A psicodinâmica busca também promover um debate contínuo entre pesquisadores e cientistas de outras áreas como: ergonomistas, filósofos, sociólogos do trabalho, psicólogos clínicos e do trabalho, lingüistas, psicanalistas etc.

De acordo com estudos realizados por Dejours (1994, 2004, 2005, 2007), a análise da psicodinâmica sugere que a retribuição esperada pelo indivíduo seja essencialmente de natureza *simbólica*, ou seja, o reconhecimento da realidade representa a contribuição individual no sentido de *gratidão*. A construção do sentido do trabalho pode transformar o sofrimento em prazer. Esta dinâmica do reconhecimento constitui a realização pessoal no campo social que ganha lugar junto à construção da identidade.

Das obras de Dejours (1992, 1994, e 2004) sobre psicodinâmica do trabalho, resultaram cinco categorias que influenciam os indicadores de prazer-sofrimento ligados ao

trabalho, como: organização do trabalho; condições de trabalho; relações de trabalho; vivências de prazer-sofrimento; e estratégias de enfrentamento. Que serão descritos a seguir.

2.2 Categoria 1: Organização do trabalho

A organização do trabalho conforme Dejours (1992), determina o conteúdo da tarefa por meio da divisão do trabalho, bem como seu conteúdo significativo e seu conteúdo ergonômico, como: os gestos, a postura, e os ambientes físicos e químicos que, de certo modo, visam a economia do corpo em situação de trabalho.

Quanto à organização do trabalho, ela é vista como uma relação socialmente construída, além de sua dimensão tecnológica. Nesse sentido é importante ressaltar que:

(...) a organização do trabalho é de um lado, a divisão das tarefas, que conduz alguns indivíduos a definir por outros, o trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir. Por outro lado, é a divisão de homens, isto é, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando, que define e codifica todas as relações de trabalho. (DEJOURS, DESSORS, e DESRJAUX, 1993, p. 104)

Segundo Dejours (1992), a organização do trabalho interfere no funcionamento psíquico, podendo desestabilizá-lo ou prejudicar a manutenção da saúde do trabalhador.

Sobre as pressões derivadas da organização do trabalho, Dejours e Abdoucheli (1994) afirmam que as mesmas estão relacionadas à própria forma que o trabalho está organizado. Por um lado está a divisão do trabalho, compreendendo a divisão de tarefas entre os trabalhadores, ritmo, repartição, ou seja, o modo operatório prescrito; e por outro lado, a divisão de homens: hierarquia, controle, perda de autonomia, relações de poder e outros.

Dejours (1994) afirma que a organização do trabalho prescrita está relacionada com as normas e métodos de trabalho estabelecidos ao trabalhador, substituindo o seu livre arbítrio. Constitui-se na vontade de terceiros, que são alheios aos processos de trabalho, desejos, motivações e necessidades dos trabalhadores organizacionais e a expressão das individualidades. Quando respeitada e praticada, a organização prescrita do trabalho faz-se inaplicável. Assim, os trabalhadores são levados a transgredir, modificar e improvisar os procedimentos prescritos, dando lugar à organização real do trabalho.

As possibilidades de entender como os trabalhadores se submetem a determinadas condições de organização do trabalho e não desenvolvem doenças no trabalho é a tarefa que se impõe como desafio para a psicodinâmica do trabalho enquanto modelo teórico, ou seja, é a questão de como os trabalhadores enfrentam as restrições, as pressões e as adversidades das

situações de trabalho. É a normalidade que deve ser objeto de análise da psicodinâmica. Normalidade essa que é sinônimo de saudável e não de normal.

Dessa maneira, Dejours (2004) discorre que:

(...) normalidade não é concebida como simples ausência de doença, mas como o resultado, sempre precário, de estratégias defensivas elaboradas para resistir ao que, no trabalho, é desestabilizador, ou mesmo deletério, para as funções psíquicas e para saúde mental, tornando essa normalidade em si mesma enigmática. (Dejours, 2004, p. 172)

Em síntese, entender a organização do trabalho e seus reflexos na qualidade de vida, na saúde e no modo de adoecimento dos trabalhadores, são de fundamental importância para a compreensão e intervenção em situações de trabalho que estejam gerando sofrimento e agravos à saúde, conforme expõem Lancman e Heloani (2004).

2.3 Categoria 2: Condições de trabalho

Dejours (1994) considera que as condições de trabalho são: pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho. Tais questões estão ligadas diretamente ao corpo e desencadeiam desgaste, envelhecimento e doenças somáticas no trabalhador.

Se a relação corpo - condições de trabalho muitas vezes é estudada corretamente, ao contrário, nunca se faz menção das repercussões do perigo real a nível mental, da carga de trabalho psíquica inerente ao trabalho perigoso que, todavia, faz parte do desgaste do organismo, como afirma Dejours (1992).

As pressões psíquicas, mecânicas, químicas, físicas e biológicas do local de trabalho, onde o único alvo é o trabalhador, levam ao sofrimento, e logo às estratégias defensivas coletivas.

Lancman e Heloani (2004) salientam que segundo dados da OIT, 270 milhões de trabalhadores assalariados são vítimas de acidentes de trabalho, dos quais 2 milhões resultam em acidentes fatais. Embora nos países industrializados, o número de lesões graves tenha diminuído devido às mudanças no trabalho industrial é importante ressaltar que:

A reestruturação produtiva no nosso país, a incorporação de novas tecnologias, a precarização das relações de trabalho, a intensificação do ritmo, a diminuição de postos de trabalho, a sobrecarga e a exigência de polivalência dos que permanecem trabalhando têm ampliado e agravado o quadro de doenças e riscos de acidentes, causando afastamentos no trabalho e aposentadorias precoces com forte impacto nas contas do sistema previdenciário. (LANCMAN e HELOANI, 2004, p. 2)

Sendo assim, as mudanças ocorridas no mundo do trabalho provocam um grande impacto na vida de indivíduos que são obrigados a conviver com lógicas de mercado extremamente mutantes, geradoras de instabilidade e ameaça que é vivenciada como um mal inevitável dos tempos modernos.

2.4 Categoria 3: Relações de trabalho

Entende-se por relações do trabalho todos os laços humanos criados pela organização do trabalho: relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão, com outros trabalhadores – e que às vezes são desagradáveis ou até insuportáveis, conforme Dejours, (1992).

O trabalho humano é o resultado do conjunto das relações e condutas sociais. Porém, de acordo com Hopfer e Faria (2006), as relações sociais estruturadas inicialmente em um processo mais simples de acumulação estão se modificando, pois, as necessidades de expansão do capital estão se sobrepondo às necessidades e aos desejos individuais.

Com a internacionalização do capital, as organizações procuram obter níveis internacionais de produtividade e competência por meio das inovações tecnológicas e mudanças nas relações e processos de trabalho. Nesse contexto, as organizações perceberam que há necessidade de aprimorar as suas formas de controle nas relações de trabalho para garantir uma competitividade internacional.

Enriquez (1997) salienta que as organizações capitalistas têm seu foco na livre competição e na idéia de que “os melhores” vencerão, aplicando esses conceitos no seu ambiente interno, incentivando a busca do sucesso nas unidades, entre grupos ou indivíduos. O clima de competição interna cria processos conscientes e inconscientes, que mantêm os indivíduos presos à idéia de sucesso, podendo transformar a organização numa prisão psíquica conforme expõe Morgan (1996).

Aprender a compreender as relações de trabalho exige muito mais do que observação, exige uma escuta voltada a quem executa o trabalho, pois este implica relações subjetivas menos manifestas que precisam ser descobertas. É preciso ainda, segundo Lancman e Heloani (2004), que se considere a qualidade das relações que o trabalho propicia.

2.5 Categoria 4: Vivências de prazer-sofrimento

O modelo da psicodinâmica do trabalho vem considerando como indicadores de saúde psíquica no trabalho as vivências de prazer-sofrimento, conforme estudos desenvolvidos por

Dejours (1992, 1993, 1994 e 2004), Mendes e Tamayo (2001), Mendes, Lima e Facas (2007), Martins e Pinheiro (2006), Rossi (2008), Brasileiro (2008), Santos (2008) e Assis (2008).

Essas vivências são decorrentes da interação de três diferentes dimensões coexistentes e interligadas: a da subjetividade do trabalhador, a da organização do trabalho, e a da coletividade. O eixo de investigação dessas vivências pressupõe a compreensão da dinâmica subjetiva que leva trabalhadores a sobreviverem e a contribuírem com o funcionamento, eficácia e longevidade da realidade de trabalho.

A saúde psíquica no trabalho caracteriza-se pelo equilíbrio psíquico marcado pela vivência de prazer e sofrimento no trabalho, pela utilização de mecanismos capazes de mobilizar os trabalhadores em busca de uma relação mais gratificante com o trabalho e ainda pela dinâmica de reconhecimento no trabalho, elemento essencial do processo de construção da identidade do trabalhador no campo social.

O prazer é uma vivência individual proveniente da satisfação dos desejos e necessidades do corpo-mente. Segundo Dejours, Dessours, Desrioux (1993), as vivências de prazer ocorrem quando as exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais da tarefa convergem para as necessidades do trabalhador, de modo que a simples execução da atividade origina o prazer. Outra possibilidade de vivências de prazer se configura quando o trabalho é fonte sublimatória. Dá-se liberdade para modificar a organização do trabalho reconhecendo a singularidade do trabalhador. A concepção do conteúdo, o ritmo de trabalho e o modo operatório são em parte deixados sobre a livre gestão do mesmo.

De acordo com Ferreira e Mendes (2003) são fontes das vivências de prazer: as relações com as pessoas, relações sociais de trabalho de produção de bens e serviços; avaliação consciente de que algo vai bem: gratificação do reconhecimento; da valorização no trabalho; identidade e expressão da subjetividade individual e a vivência de sublimação que permite a descarga do investimento pulsional. Outras fontes de prazer são citadas por Pagès (1987), como: salário, carreira, viagens, contatos e o prazer de identificar-se com o poder da organização.

As fontes de prazer oferecem um campo de ação, onde o trabalhador pode concretizar suas aspirações, suas idéias, sua imaginação, seus desejos. Geralmente, esta condição só é possível, quando o trabalho é livremente escolhido e quando a organização do trabalho é suficientemente flexível, para que o trabalhador possa organizá-la e adaptá-la a seus desejos, às necessidades de seu corpo, as variações do seu estado de espírito, conforme propõem Dejours, Dessours e Desrioux (1993).

Além disso, Dejours, Dessours e Desrioux (1993) postulam que a flexibilização da organização do trabalho, de modo que o trabalhador tenha uma maior liberdade para arranjar

seu modo operatório e para encontrar os gestos que serão capazes de lhe dar prazer, provoca uma diminuição da carga psíquica de trabalho.

O reconhecimento é mais um fator que possibilita sentimento de prazer no trabalho. É a forma específica da retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho, isto é, pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência, conforme Dejours (2004).

A respeito do reconhecimento verifica-se que:

O reconhecimento, tão frequentemente presente no discurso dos trabalhadores, não é mero adorno: é um tempo necessário do trabalho e de toda a sua economia. Sem o reconhecimento, não pode haver sentido, nem prazer, nem reapropriação em relação à alienação. (DEJOURS, 2004, p. 214)

Desse modo, é na possibilidade de desarticular os constrangimentos, os limites do real por estratégias e pela mobilização da inteligência, que a saúde e o prazer podem ser conquistados, mesmo que de forma mutável. Em sentido inverso, origina sofrimento. Ocorre um acúmulo de energia pulsional, que por sua vez, não encontra descarga no ato do trabalho, acumulando-se no aparelho psíquico, resultando em sentimento de desprazer, insatisfação e ansiedade.

A noção de sofrimento implica, antes de tudo, um estado de luta do sujeito contra forças que o estão empurrando em direção à doença mental. “O sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação.” (DEJOURS, 1992, p. 52)

Dejours (1992) salienta que, quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais a divisão das tarefas será acentuada, menor será o conteúdo significativo do trabalho e menores serão as possibilidades de mudá-lo. Assim, quando a relação entre homem e trabalho encontra obstáculos, surge o sofrimento de ordem mental no trabalhador.

Nesse contexto, Ferreira e Mendes (2001) propõem que:

As vivências de sofrimento aparecem associadas à divisão e à padronização das tarefas com subutilização do potencial técnico e da criatividade; rigidez hierárquica, com excesso de procedimentos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões e não reconhecimento; pouca perspectiva de crescimento profissional. (FERREIRA e MENDES, 2001, p. 5)

Segundo Betiol e Tonelli (2002) na proposta da psicodinâmica do trabalho, o sofrimento nunca é extinto, mas pode ser reelaborado. Observam que o prazer no trabalho

facilita a expressão e a verbalização do que é vivido no trabalho; e o sofrimento, em oposição, faz surgir às defesas contra o mesmo sofrimento, se tornando empecilhos para a verbalização e a comunicação das relações subjetivas do trabalho.

Martins e Pinheiro (2006) afirmam que o sofrimento do trabalhador nasce das elaborações construídas nas relações de trabalho, a partir da organização (cultura) e das relações com seus próprios colegas trabalhadores. Para os autores, o trabalho não se associa ao prazer, mas a uma necessidade de sobrevivência, na maioria das vezes ligada ao sofrimento. Tal sofrimento, no entanto, pode ser amenizado pelos benefícios e pela estabilidade que a organização oferece aos trabalhadores.

O sofrimento no trabalho resulta das dificuldades de adaptação de certos indivíduos a sua cultura, visto que as sociedades industriais produzem patologias sociais quando buscam uma adaptação radical dos trabalhadores ao sistema produtivo.

Compreender o sofrimento psíquico do trabalhador implica em antes investigá-lo, considerando a cultura e seus valores. Significa relacionar este sofrimento aos processos subjetivos envolvidos no campo do trabalho, conforme salienta Mendes e Tamayo (2001).

De acordo com Ferreira e Mendes (2001), o constructo dialético prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado pela psicodinâmica desde os anos de 1980. Pesquisas revelam que situações de medo e tédio são responsáveis pelo surgimento do sofrimento, que se reflete em sintomas como a ansiedade e a insatisfação. Apontam ainda para a relação entre esses sintomas e a incoerência entre o conteúdo da tarefa e as aspirações dos trabalhadores; a desestruturação das relações psicoafetivas com os colegas; a despersonalização com relação ao produto; frustrações e adormecimento intelectual.

Dessa forma, o sofrimento é capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade, levando a problemas mentais; porém ao mesmo tempo, é elemento para normalidade, quando existe um compromisso entre o sofrimento e a luta individual e coletiva contra ele; sendo saudável não uma adaptação, mas o enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a desestabilidade psicológica, tendo lugar o prazer quando esse sofrimento pode ser transformado.

2.6 Categoria 5: Estratégias de enfrentamento do trabalho

Dejours (1992) salienta que para os trabalhadores cumprirem o trabalho prescrito, corresponderem às expectativas da organização e não adoecerem, eles fazem uso de estratégias de enfrentamento - defesas contra o sofrimento, tais como: conformismo,

individualismo, negação ao perigo, agressividade, passividade, etc. De acordo com o autor, a utilização dessas estratégias de defesa propicia equilíbrio psíquico por possibilitar o enfrentamento e a amenização das situações que causam sofrimento.

Nessa perspectiva, as estratégias defensivas visam evitar o aspecto doloroso, penoso, muitas vezes inconsciente, do sofrimento para o trabalhador, sendo complexo o confronto e a convivência com esse sentir para a manutenção da saúde psíquica.

As estratégias defensivas utilizadas pelos trabalhadores são na sua maioria coletivas e não individuais. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) definem as estratégias defensivas coletivas como os mecanismos pelos quais o trabalhador busca modificar, transformar e minimizar a percepção da realidade que o faz sofrer. Esse processo é estritamente mental, pois geralmente não modifica a realidade de pressão patogênica imposta pela organização do trabalho.

Tais estratégias para enfrentar as pressões psicológicas do trabalho podem tornar-se um objetivo em si mesmo, o que leva o trabalhador a um processo de alienação, bloqueando qualquer tentativa de transformação da realidade, estabilizando-se na falta de coragem e na resignação diante de uma situação que só gera sofrimento.

Nesse caso, trata-se de uma alienação, que passa pelas ideologias defensivas, de modo que o trabalhador acaba por confundir com seus desejos próprios a injunção organizacional que substituiu seu livre arbítrio. Vencido pela vontade contida na organização do trabalho, ele acaba por usar todos seus esforços para tolerar esse enxerto contra sua natureza, ao invés de fazer triunfar sua própria vontade. (DEJOURS, 1992, p. 137)

O individualismo é uma estratégia utilizada diante do sentimento de impotência. É por meio dela (impotência), que os trabalhadores naturalizam os fatos que produzem o sofrimento. Esses fatos dizem respeito à falta de cooperação, de confiança, de regras compartilhadas entre os muitos níveis hierárquicos, desestruturando as relações psicoafetivas com os colegas.

Já a passividade é uma estratégia contra o tédio, em função de situações de ameaça de perder o emprego e de manutenção do “*status*” de se estar trabalhando.

Outra estratégia para enfrentar o sofrimento é a mobilização coletiva. A mobilização coletiva tem fundamento teórico nos estudos de Dejours (1994, 1999) sobre a mobilização subjetiva, definida como um processo caracterizado pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussão sobre o trabalho. A mobilização coletiva caracteriza-se pelo modo de agir coletivo dos trabalhadores e tem como objetivo transformar o contexto de produção e reduzir o custo humano. Busca promover o predomínio de vivências

de prazer por meio da criação de um espaço público de discussão, construído a partir da cooperação e da confiança mútuas dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Diferentemente das defesas, a mobilização coletiva só se configura no coletivo construído pelos trabalhadores. Esse caráter do coletivo presente na mobilização é o que possibilita as mudanças das situações concretas de trabalho.

Tais propostas teóricas levam a concluir que o sofrimento pode ser enfrentado tanto de forma individual ou por meio de mobilização coletiva. São estratégias de enfrentamento fundamentais à saúde psíquica dos trabalhadores, principalmente o uso de estratégias de mobilização coletiva, que inclui os mecanismos que permitem a construção de novas formas de gestão no contexto de trabalho, constituído pela organização, condições e relações de trabalho.

Nesse contexto, pretende-se investigar através da psicodinâmica do trabalho como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam seu trabalho.

CAPÍTULO III

DELINEAMENTO METODOLÓGICO DO ESTUDO

Este estudo segue uma linha de investigação fundamentada na abordagem qualitativa, utilizando o método de estudo de caso de caráter descritivo e exploratório.

De acordo com Lancman e Heloani (2004), a escolha pelo estudo de caso implica buscar a compreensão singular e profunda de eventos, organizações, grupo de pessoas ou simplesmente uma única pessoa. O objeto estudado dessa forma é tratado como único; como representação particular da realidade.

Triviños (1999) considera o estudo de caso uma ferramenta privilegiada para o acesso a uma fonte diferenciada que, de forma única, apresenta simultaneamente a constituição subjetiva da história própria (subjetividade individual) e uma forma não-repetível de subjetivação da realidade social que ao sujeito cabe viver.

A opção por realizar um estudo de caso de caráter descritivo-exploratório foi feita considerando que os estudos descritivos exigem do pesquisador uma série de informações a respeito do que deseja pesquisar e permitem conhecer e descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade. Triviños (1999) afirma que, no estudo de caso, os resultados são válidos só para o caso que se estuda, uma vez que não se pode generalizar o resultado atingido no estudo. O grande valor do estudo de caso consiste em fornecer conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada, de forma que os resultados atingidos possam permitir e formular novos problemas para o encaminhamento de outras pesquisas.

Os estudos exploratórios, conforme assinala Triviños (1999), permitem ao pesquisador ampliar seu conhecimento em relação a determinado problema. O pesquisador aprofunda seu estudo nos limites de uma realidade específica, buscando antecedentes e um maior conhecimento para, em seguida, planejar uma pesquisa descritiva. Um estudo exploratório também pode servir para levantar possíveis problemas de pesquisa.

Este trabalho apresenta o seguinte problema de pesquisa: Como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam o seu trabalho?

O objetivo geral desta pesquisa consiste em investigar as vivências dos trabalhadores de um *Shopping Center* em relação ao seu trabalho. Os objetivos específicos da pesquisa consistem em analisar as vivências dos trabalhadores de um *Shopping Center* em relação a: organização do trabalho; condições de trabalho; relações de trabalho; vivências de prazer-sofrimento no trabalho e estratégias de enfrentamento, individuais e coletivas do trabalho.

Objetivando investigar e avaliar, descrevemos na sequência as seguintes categorias da psicodinâmica do trabalho: a) organização do trabalho; b) condições de trabalho; c) relações de trabalho; d) vivências de prazer-sofrimento no trabalho; e) estratégias de enfrentamento. O campo de pesquisa escolhido foi um *Shopping Center*, o qual se caracteriza como uma empresa que promove/oferece lazer e entretenimento às pessoas.

A organização escolhida, então, foi um *Shopping Center* do tipo regional (vide conceito p. 20), conhecido nacionalmente. O *Shopping* foi inaugurado na década de 1980 em um bairro humilde e afastado do centro da cidade. A sua implantação impulsionou a instalação de grandes empresas no bairro em que se encontra, além de notável valorização imobiliária local. Despontou como novidade no cenário de seu estado, abrindo caminho para a fundação de outros *Shopping Centers*. É líder absoluto no segmento de *Shopping Centers* no mercado em que atua e considerado um marco no comércio varejista de seu estado.

A presente pesquisa contou com a participação de vinte trabalhadores escolhidos intencionalmente. Utilizaram-se como critérios de inclusão: trabalhadores do *Shopping* contratados pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), que atuassem em diversos níveis hierárquicos na administração e no nível operacional, com idade superior a dezoito anos, tempo de casa superior a um ano e escolaridade variada. Foram excluídos os funcionários contratados pelas lojas e restaurantes ou quiosques da praça de alimentação.

O estabelecimento do quantitativo de participantes foi fundamentado em estudos de diversos autores, entre eles, Rey (2002), segundo quem o conhecimento científico, a partir do ponto de vista qualitativo, não se legitima pela quantidade de sujeitos a serem estudados, mas pela qualidade de sua expressão. Segundo o autor: “O número de sujeitos a serem estudados responde a um critério qualitativo, definido essencialmente pelas necessidades do processo de conhecimento que surgem no curso da pesquisa” (REY, 2002, p. 35).

Logo, faz-se indispensável lembrar que para obter a autorização por escrito para a realização da presente pesquisa, foram feitos diversos contatos com o *Shopping*, que somente autorizou a mesma, mediante a intervenção de uma amiga da pesquisadora.

No presente estudo, para coleta de informações, foram usadas entrevistas semi-estruturadas individuais. Triviños (1999) privilegia a entrevista semi-estruturada porque ao

mesmo tempo em que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o entrevistado alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação.

Pode-se entender por entrevista semi-estruturada, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa; e que, em seguida, oferece um amplo campo de interrogativas, na medida em que o investigador recebe respostas do entrevistado. Desta maneira, o entrevistado, já dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a construir com ele os conhecimentos da pesquisa, como expõe Triviños (1999).

Apesar do aceite em participar da pesquisa, por parte da Administração do *Shopping*, algumas limitações foram encontradas pela pesquisadora como: a impossibilidade de se trabalhar com a análise documental, pelo fato da pesquisadora não ter tido acesso aos documentos e a impossibilidade da realização de entrevistas grupais, visto que, todas as entrevistas foram realizadas durante o horário de trabalho dos trabalhadores.

Inicialmente, foi realizada uma aplicação piloto da entrevista para verificar se havia a compreensão das questões que compunham o seu roteiro. Antes do início das entrevistas, os participantes assinavam o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido), concordando em participar da pesquisa. As entrevistas foram realizadas de forma individual, com o compromisso de sigilo a respeito da identidade dos sujeitos e gravadas com a permissão deles, durante os seus horários de trabalho, em data e horário estabelecidos pelos mesmos. A gravação ocorreu livremente, sem tempo predeterminado.

Posteriormente as entrevistas foram transcritas, ressaltando as observações de Gaskell e Bauer (2004), os quais afirmam:

Uma boa transcrição deve ser um registro tão detalhado quanto possível do discurso a ser analisado. A transcrição não pode sintetizar a fala, nem deve ser “limpada”, ou corrigida, ela deve registrar a fala literalmente, com todas as características possíveis da fala (GASKELL e BAUER, 2004, p.251).

Após a realização da transcrição, utilizou-se como técnica de análise, a análise do discurso, que de acordo com Gaskell e Bauer (2004), “(...) é uma interpretação, fundamentada em uma argumentação detalhada e uma atenção cuidadosa ao material que está sendo estudado”. (GASKELL e BAUER, 2004, p. 266)

Justifica-se a escolha da técnica de análise gráfica do discurso proposta por Silvia Lane (1985) para a realização da pesquisa em questão, uma vez que essa técnica parte do pressuposto de que um sentido oculto deve ser captado como afirma Cabral (1999). Para o

autor, esse tipo de análise considera essencial a relação da linguagem com a exterioridade (condições de produção do discurso). Assim, estão incluídos o falante, o ouvinte e o contexto histórico-social e ideológico da comunicação.

A proposta de análise de discurso vem percorrendo um longo trajeto histórico; desde a realização de análises estatísticas de frequência de palavras empregadas, até a interpretação com base em temas e/ou categorias emergentes no discurso, buscando sempre apreender, como um todo, questões de fragmentação, de interpretação e de pensamento real do sujeito que articulou o discurso, conforme expõe Lane (1985).

A opção pela análise das entrevistas com base na análise gráfica do discurso de Lane (1985) se dá pelos seguintes pressupostos: a) não-fragmentação do discurso, pois qualquer critério utilizado para tanto já contém uma interpretação externa; b) a visão da linguagem deve ser construtiva (criadora) e construída e, em consequência, as relações entre os significantes devem ser mantidas constantes; c) o discurso, como uma forma de ação, produto da interação entre pensamento e linguagem, processa-se em espiral, havendo, assim, retornos e avanços, semelhanças e diferenciações; d) deve haver uma convicção na organização retórica do discurso, pois esse movimento em espiral caracteriza significações centrais e periféricas.

Na análise gráfica do discurso, o mesmo é reproduzido, mantendo-se as setas e os números que indicam a relação e a sequência, de modo que se possa ler a entrevista tal qual fora produzida. Em vez de tratar o discurso como um caminho para outra realidade, os analistas de discurso estão interessados no conteúdo e na organização dos textos.

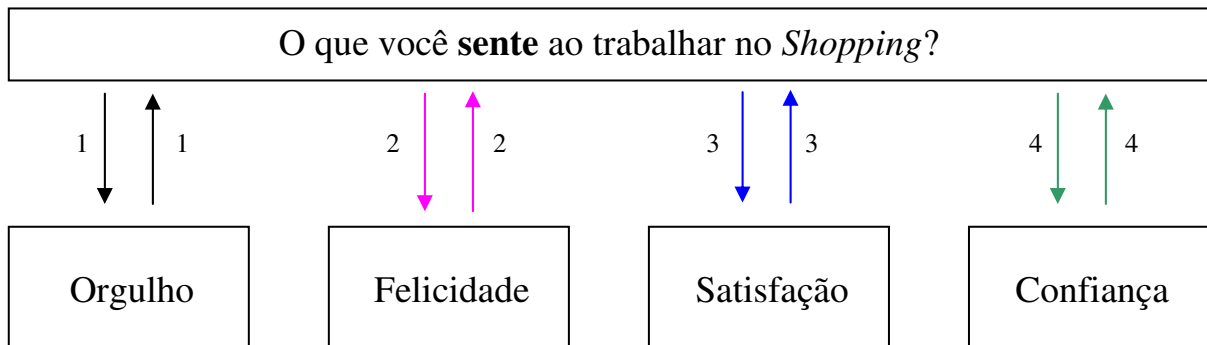
A técnica de análise do discurso torna a análise propriamente dita extremamente simples, pois, mediante a descrição dos núcleos encontrados e das unidades significativas que se relacionam com eles, há a representação que o indivíduo elaborou, com suas contradições, com suas rupturas, o que permite detectar elementos ideológicos que permeiam suas representações e, assim, constatar a sua consciência se processando.

A análise gráfica do discurso, dessa forma, foi feita de forma fidedigna, preservando as falas dos entrevistados, apontando categorias à luz do referencial teórico da psicodinâmica do trabalho e relacionando os objetivos da presente pesquisa.

Em suma, os gráficos refletem os núcleos de pensamento levantados, ou seja, palavras e frases que se repetem e mostram grande influência nas respostas, relacionados aos núcleos indutivos da pergunta, ao que foi questionado; permitindo apreender, assim, os principais pensamentos que norteiam as respostas.

O gráfico a seguir (figura 2) exemplifica a análise gráfica do discurso feita com base no núcleo induzido: **sente**.

Figura 2. Gráfico do discurso dos trabalhadores do Grupo 1 (S1 a S6) ao serem perguntados: Pergunta 1: O que você **sente** ao trabalhar no *Shopping*?



FONTE: Elaborado pela autora

Diante do núcleo induzido (**sente**), emergiram dos discursos dos participantes as unidades de significação, ou seja, palavras ou frases que se repetem. Assim, foram observadas as unidades de significação que se assemelham para serem agrupadas com base nas repetições representando um *núcleo de pensamento* expresso.

A apresentação, análise e a discussão dos resultados obtidos pela entrevista serão delineadas no próximo capítulo.

CAPÍTULO IV

APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo se propõe a apresentar os resultados da pesquisa realizada com os trabalhadores de um *Shopping*, seguidos da sua análise e discussão com base na abordagem da psicodinâmica do trabalho.

A presente pesquisa contou com a participação de vinte trabalhadores escolhidos intencionalmente, utilizando como critérios: trabalhadores do *Shopping* contratados pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), que atuassem em diversos níveis hierárquicos na administração e no nível operacional, com idade superior a dezoito anos, tempo de casa superior a um ano e escolaridade variada. Logo, foram excluídos os funcionários contratados pelas lojas e restaurantes ou quiosques da praça de alimentação.

Dos vinte trabalhadores entrevistados, seis (30%) ocupavam cargos de supervisão, chefia e gerência, compondo o G1 (grupo 1) e quatorze (70%) ocupavam cargos do nível operacional da empresa, compondo o G2 (grupo 2). Dentre os vinte participantes, doze (60%) eram do sexo masculino e oito (40%) do sexo feminino.

Dezesseis participantes (80%) tinham idade entre 30 e 50 anos e somente quatro (20%), tinham entre 20 e 29 anos.

Quadro 2. Dados sócio-demográficos dos participantes da pesquisa

Grupo/Sujeito	Departamento	Sexo	Idade	Escolaridade	Tempo de Casa
G1 S01	Segurança	Masculino	48 anos	Superior Completo	26 anos
G1 S02	Recursos Humanos	Feminino	43 anos	Superior Completo	08 anos
G1 S03	Manutenção	Masculino	36 anos	Superior Completo	17 anos
G1 S04	Segurança	Masculino	37 anos	Superior Completo	17 anos
G1 S05	Segurança	Masculino	42 anos	Segundo Grau Completo	19 anos
G1 S06	Manutenção e Operações	Feminino	50 anos	Superior Completo	29 anos
G2 S07	Administrativo	Feminino	31 anos	Segundo Grau Completo	11 anos
G2 S08	Manutenção	Masculino	47 anos	Primeiro Grau Completo	26 anos
G2 S09	Manutenção	Feminino	31 anos	Segundo Grau Incompleto	07 anos
G2 S10	Manutenção	Feminino	25 anos	Primeiro Grau Incompleto	02 anos
G2 S11	Manutenção	Masculino	42 anos	Primeiro Grau Incompleto	08 anos
G2 S12	Manutenção	Feminino	45 anos	Primeiro Grau Incompleto	08 anos
G2 S13	Administrativo	Feminino	32 anos	Segundo Grau Completo	12 anos
G2 S14	Auditoria	Feminino	21 anos	Superior Incompleto	3 anos
G2 S15	Manutenção	Masculino	52 anos	Primeiro Grau Incompleto	21 anos
G2 S16	Segurança	Masculino	46 anos	Primeiro Grau Incompleto	20 anos
G2 S17	Financeiro	Masculino	25 anos	Superior Incompleto	04 anos
G2 S18	Manutenção	Masculino	22 anos	Primeiro Grau Incompleto	01 ano
G2 S19	Segurança	Masculino	39 anos	Segundo Grau Completo	14 anos
G2 S20	Segurança	Masculino	33 anos	Segundo Grau Completo	13 anos
TOTAL: 20 participantes					

FONTE: Elaborado pela autora

Legenda: G1 (Grupo 1) - Nível Gerencial
G2 (Grupo 2) - Nível Operacional
S - Sujeito

Com relação à escolaridade, verificou-se que somente um participante do G1 (grupo 1) não havia cursado o ensino superior completo, enquanto dos participantes do G2 (grupo 2), sete não haviam completado o ensino fundamental e dentre os outros sete participantes, quatro haviam cursado o ensino médio completo, um, o ensino médio incompleto e dois possuíam o curso superior incompleto ou em andamento. Evidenciando que, ao contrário dos cargos do nível operacional, observa-se que para os cargos de supervisão, chefia e gerência, há uma valorização por parte do *Shopping*, com relação aos cursos superiores para sua ocupação.

No que tange ao tempo de trabalho no *Shopping* (antiguidade), dezesseis participantes (80%) tinham entre cinco e vinte e nove anos e os outros quatro restantes (20%) entre um e quatro anos de empresa. Tais dados deixaram em evidência que a população pesquisada era

formada principalmente por funcionários antigos na organização. Isso pode tanto indicar um local percebido como bom para se trabalhar, tanto quanto uma possível acomodação ou mesmo estagnação dos funcionários com relação ao seu trabalho no *Shopping*. Há que se considerar ainda que, em suas falas, muitos funcionários afirmaram se sentir orgulhosos por trabalhar no *Shopping* há tanto tempo; por ter acompanhado de perto todo o crescimento e a evolução da organização, pois muitos deles cresceram com ela, como é o caso do (S-08): “Eu me sinto feliz e orgulhoso por ter acompanhado de perto o crescimento desse *Shopping*. Já estou aqui há 26 anos e só saio daqui quando eu aposentar”.

Por questões didáticas, este capítulo foi dividido em duas categorias definidas *a posteriori*, abrangendo, primeiramente, a categoria 1: gestão da organização, que envolve a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações de trabalho. Seguindo-se, a categoria 2: que compreende a mobilização subjetiva relacionada ao trabalho e enfoca as vivências de prazer-sofrimento no trabalho, além das estratégias de enfrentamento individuais e coletivas do trabalho.

Quadro 3. As seis categorias definidas *a priori* foram, então, aglutinadas em duas grandes categorias *a posteriori*:

CATEGORIAS DEFINIDAS A <i>PRIORI</i>	CATEGORIAS DEFINIDAS A <i>POSTERIORI</i>
Organização do trabalho	Categoria 1 – Gestão da organização: <ul style="list-style-type: none"> • Organização do trabalho • Condições de trabalho • Relações de trabalho
Condições de trabalho	
Relações de trabalho	
Vivências de prazer-sofrimento no trabalho	Categoria 2 – Mobilização subjetiva relacionada ao trabalho: <ul style="list-style-type: none"> • Vivências de prazer-sofrimento no trabalho • Estratégias de enfrentamento individuais e coletivas, do trabalho
Estratégias de enfrentamento individuais e coletivas do trabalho	

FONTE: Elaborado pela autora

Os indicadores da categoria 1 (organização do trabalho, condições de trabalho e relações de trabalho) compõem o contexto dos aspectos objetivos do trabalho. Somente através desse contexto é que os trabalhadores se mobilizam subjetivamente por meio dos indicadores que compõem a categoria 2 (vivências de prazer-sofrimento no trabalho e estratégias de enfrentamento do trabalho). Assim, para além da dicotomia, elas (as categorias) são complementares, ou seja, contemplam-se as duas faces da mesma moeda.

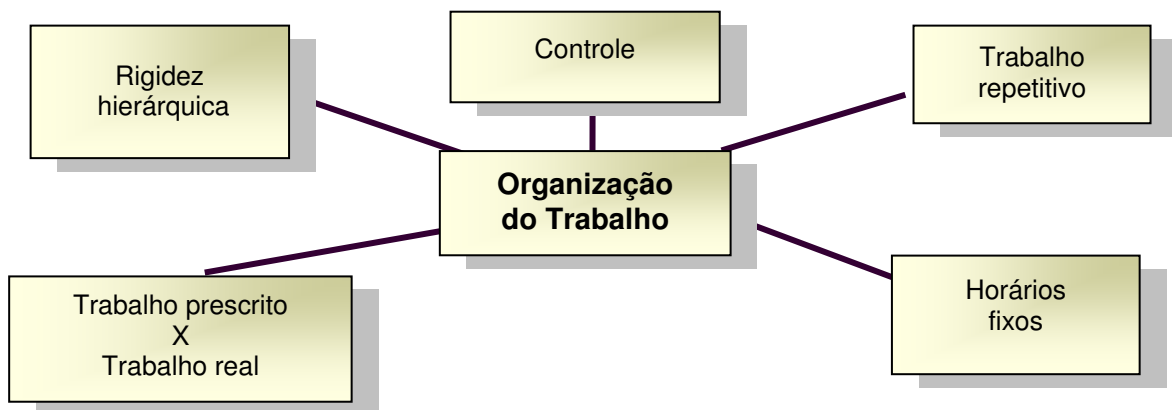
4.1 Categoria 1 – Gestão da organização

Essa categoria abrange o modelo de gestão da organização, reunindo a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações de trabalho. Nesse contexto, o trabalho no *Shopping* parece ter características comuns ao trabalho em outras organizações, conforme será discutido posteriormente.

4.1.1 Organização do trabalho

Dejours (1994) entende por organização do trabalho a forma como se estabelece a divisão do trabalho (divisão de tarefas, repartição, cadência, modo operatório prescrito) e a divisão de pessoas (repartição das responsabilidades, hierarquia, comando e controle).

Figura 3. Categoria 1 - Organização do Trabalho



FONTE: Elaborado pela autora

No *Shopping* pesquisado, fica evidente pelo seu organograma funcional que as divisões de cargos devem ser rigorosamente respeitadas pelos seus trabalhadores.

Todos os participantes, tanto os do G1 (grupo 1) quanto os do G2 (grupo 2) afirmaram ser acompanhados por seus superiores durante o desempenho de suas tarefas, sendo que no discurso dos participantes do G1, a maioria das respostas indica um controle relativamente rígido, pois mesmo não tendo que entregar relatórios formais periódicos, se faz necessária a prestação de contas relacionando as ocorrências nas respectivas áreas, indicando rigidez hierárquica.

Seguem trechos de entrevistas:

(...). Eu informo pra ele tudo que estamos fazendo, mas ele não fica comigo; a gente se comunica sempre. Relatório do meu serviço não tem, mas eu faço relatório da minha equipe; é uma maneira de eu estar mostrando o que estou fazendo e buscar as soluções dos problemas junto a ele. Então quando eu preciso dou uma ligadinha pra ele porque não tenho muita liberdade de ir na sala dele porque ele fica na diretoria, mas ele vem e a gente tá sempre trocando idéia. (S-06)

Aqui dentro da empresa tem. Tem o meu gerente. Tudo que eu faço (...), que envolve a empresa infelizmente eu tenho que passar pra ele. (S-02)

O relato significativo do (S-02) evidencia falta de autonomia, rigidez hierárquica, além de descontentamento por parte do participante, o que pode levar ao sofrimento de ordem mental: “infelizmente eu tenho que passar pra ele”. Para Dejours (1992) quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais acentuada será a divisão das tarefas, menor será o conteúdo significativo do trabalho e menores serão as possibilidades de mudá-lo. Logo, quando a relação entre homem e trabalho encontra obstáculos para satisfação de suas necessidades, surge o sofrimento.

Com relação à divisão do trabalho, também se verificou através do discurso dos participantes do G1 controle e rigidez. O relato de um participante (S-01) é expressivo:

O meu trabalho, na minha área, a gente trabalha com, com uma equipe que a gente tem os supervisores externos e os agentes. Então, as atribuições ficam divididas. Os supervisores externos tomam conta da área externa, os agentes, uma parcela da área interna porque é dividido por áreas, como no caso a gente divide por..., divide: um trabalha no segundo piso, outro no terceiro e assim por diante. E a gente como supervisor dando um suporte a todos. Qualquer dúvida que tiverem, eles vão solicitar o supervisor geral pra poder resolver os problemas.

Para Dejours (1994) rigidez hierárquica, controle, normas, padrões de conduta, são mecanismos adotados pela organização do trabalho que não permitem a subversão do trabalho prescrito em um trabalho no qual o trabalhador use sua inteligência prática, ou seja, uma organização do trabalho suficientemente flexível que absorva a criatividade no modo de executar as tarefas e a subjetividade.

Já nos relatos dos participantes do G2 evidenciou-se além dos mecanismos adotados pela organização citados logo acima, o trabalho em equipe, em que todos se auxiliam. Ao passo que, o trabalho no G2 normalmente é dividido por áreas, turnos e funções, como mostra o relato de um participante (S-16):

Entre os companheiros de serviço, assim, entre os bombeiros a gente não divide, nós trabalhamos em equipe. *São quantos bombeiros?* Os bombeiros ao todo são sete e no meu turno são três. *E cada grupo de bombeiros entra em um turno?* Isso. *Pela manhã são quantos?* São três também. *E a noite, só um?* Isso, das 23:00 às 07:00 só

um. *E como é que vocês dividem o trabalho no seu turno?* A gente não divide, a gente trabalha em equipe. Quando há algum chamado o que está mais próximo da ocorrência chega primeiro, aí solicita o material que precisa, o pessoal vai levantando e nós trabalhamos juntos (...).

Dejours (2005) salienta que, graças à eficiência do coletivo de trabalho, os erros humanos podem ser minimizados. Logo, a cooperação é essencial para a organização das condutas humanas no trabalho.

Quando questionados sobre se o seu tempo de trabalho é suficiente para concluir as atividades, a maioria dos participantes do G1 afirmou que sim. Entretanto, metade (50%) dos participantes do G1 relatou não conseguir se desligar do trabalho nem mesmo nas horas livres, sendo que algumas vezes, chegam a levar trabalho para casa. Para Dejours (1992), o condicionamento ao comportamento produtivo imposto pela organização do trabalho, afeta o homem por inteiro e, fora do trabalho, ele conserva a mesma estrutura de comportamento. Consequentemente, tempo de trabalho e tempo fora do trabalho formam um *continuum* dificilmente dissociável. Trechos de depoimentos revelam tal situação:

(...) às vezes quando eu tô escrevendo um projeto ou alguma coisa, eu levo pra casa. Mas, normalmente eu faço tudo aqui, até porque eu tenho criança. Não é muito interessante levar trabalho pra casa, mas eu levo sempre que posso. E eu acho assim, a gente nunca deixa de fazer o trabalho. Às vezes, fisicamente você não faz, mas mentalmente o tempo inteiro. Por exemplo: hoje eu acordei quatro horas da manhã, eu tava pensando num trabalho que eu tenho que concluir hoje. Então, a gente leva sim, não tem como não levar. (S-02)

Às vezes no final de semana se eu vou pra casa dos meus pais eu aviso pra central que vou estar em tal telefone, não trabalho com celular, (...) tenho os subordinados que precisam falar comigo (...) onde estou eles estão cientes. (S-06)

Com relação aos participantes do G2, observaram-se relatos que dependendo da carga horária e da função, as atividades/tarefas são contínuas, não acabam; ou seja, muitas, para serem concluídas, exigem que os trabalhadores excedam o seu horário de trabalho ou mesmo deixem para o próximo turno. Entretanto, os participantes com carga horária de 8 horas afirmaram ser o seu horário de trabalho suficiente para a conclusão de suas atividades, como ilustram alguns depoimentos:

Não. Sempre não dá pra terminar. Você começa... Muito deles você termina e começa o outro, né? Tem aquele que você começa e às vezes não dá pra terminar naquele dia. Quando o serviço é muito útil e você tem que terminar hoje, aí pronto! Você vai lá, bate o cartão, né, volta e termina de fazer o serviço. Aí, esse período que você tá trabalhando a empresa paga em hora extra, né? (S-08)

Não. É aquele negócio! É serviço de manutenção. Sempre não acaba, né? Você não tem como começar e terminar. É continuidade, é rotina. Tô sempre dando continuidade ao serviço de ontem. (S-11)

Aqui na empresa é suficiente porque nós ficamos oito horas aqui. (S-16)

No que se refere às pausas, todos os participantes do G1 responderam que além da pausa para o almoço (que varia de acordo com a carga horária e a função exercida), também há a pausa para o lanche que é de no máximo 15 minutos para todos. Já os participantes do G2 relataram que, como a maioria trabalha em turnos, as pausas para o almoço costumam ser menores: de 20 minutos para quem trabalha 6 horas e 1 hora para quem trabalha 8 horas. Os que trabalham dentro do regime 12x36, como é o caso dos seguranças, possuem 10 minutos de intervalo para cada hora trabalhada e 30 minutos para cada 6 horas trabalhadas. Sendo assim, são “forçados” a fazer suas refeições no próprio ambiente de trabalho. Assim como no G1, a pausa para o lanche existe e varia de 10 a 15 minutos para todos.

Interessante destacar que, chamaram atenção os relatos de alguns participantes do G1 que disseram passear no *Shopping* com a família nos seus dias de folga. Tal atitude evidencia que estes consomem, gastam, deixando de ser prestadores de serviços/empregados para se transformar em clientes/consumidores. Vale ressaltar que alguns acabam verificando as atribuições dos colegas mesmo durante a sua folga como mostra alguns trechos de relatos:

Ah, eu costumo... Minha prioridade é minha família e o futebol, né? Esse aí é uma vez por semana. Tudo que envolva minha família como lazer, essa é minha prioridade. Seria um passeio numa chácara, clube, até vir ao *Shopping* mesmo, que minha família gosta daqui demais, mas é isso. (S-03)

Tento relaxar; venho ao *Shopping*. Andar no *Shopping* nem que seja pra supervisionar o meu pessoal é um descanso. (S-04)

Ao contrário, a maior parte dos participantes do G2, afirmou não ir ao *Shopping* nos seus dias de folga, fato que nos instiga a pensar sobre o *Shopping* visto como um espaço de segregação social, já que, de acordo com Padilha (2006) o poder aquisitivo, que no caso dos participantes do G2 (nível operacional) é menor do que dos participantes do G1 (nível administrativo), acaba sendo um dos principais determinantes para as decisões frente às escolhas de lazer e entretenimento existentes.

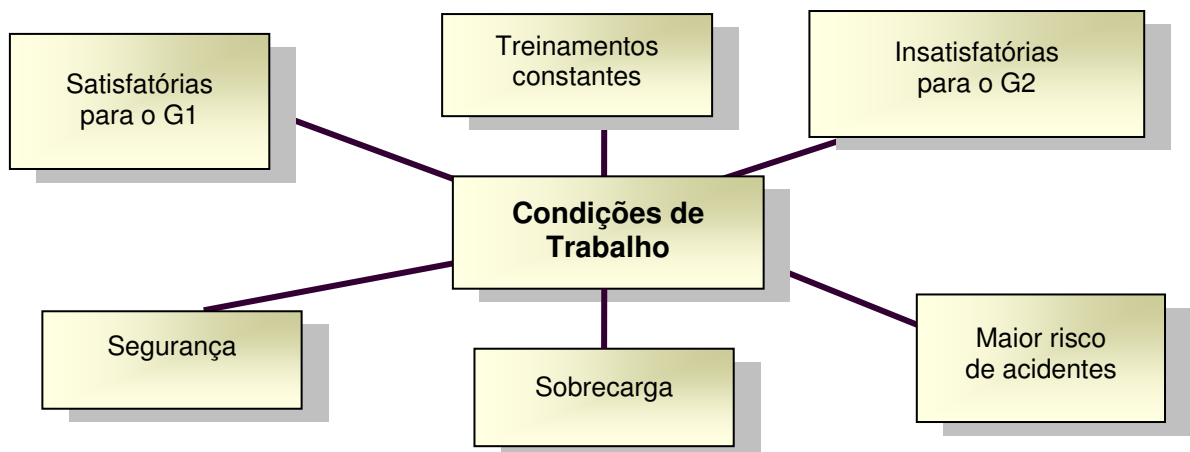
A maior parte dos participantes do G1 ressaltou que apesar de haver a área de convivência, a biblioteca, não há um local específico para descanso que possibilite ao funcionário se desligar/descansar. Muitos ficam com o rádio de comunicação ligado durante o horário de almoço e as pausas, podendo ser localizados/chamados a qualquer momento. Já com relação aos relatos dos participantes do G2, constatou-se que os mesmos consideram satisfatório o refeitório, o vestiário, o próprio departamento, a biblioteca, a área de convivência, como locais para descanso. Logo, o nível de satisfação e exigência dos dois grupos se difere pela posição ocupada na empresa, ou seja, hierarquia.

Ao ser questionado pela pesquisadora sobre suas responsabilidades, a Gerência de Recursos Humanos afirmou que o departamento possui um compromisso com a qualidade de vida no trabalho, sendo responsável por desenvolver e implantar inúmeras ações visando à qualidade de vida de seus colaboradores, além do compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos.

4.1.2 Condições de trabalho

As condições de trabalho são constituídas por elementos estruturais que expressam condições objetivas de trabalho, como ambiente físico, instrumentos, equipamentos, matéria-prima, suporte organizacional e política de pessoal.

Figura 4. Categoria 1 – Condições de Trabalho



FONTE: Elaborado pela autora

Sendo assim, os participantes do G1, relataram que eles trabalham em um lugar provisório, pois uma nova sede está sendo construída para a administração. Contudo, apesar da avaliação positiva na maioria dos itens, com relação aos ruídos/acústica, a avaliação não foi satisfatória, principalmente nos departamentos que necessitam de mais privacidade, como é o caso do departamento de segurança. O seguinte depoimento ilustra esta afirmativa:

Meu local de trabalho, a minha sala? Eu estou hoje numa sala provisória. A iluminação pra mim está ideal; a questão da acústica ela não é a adequada. O meu departamento é um departamento de conflitos. Então, acontece assim, às vezes de alguém entrar pra resolver algum conflito e, por exemplo, na sala vizinha as pessoas escutam. A higiene é ótima, a temperatura também (...). (S-04)

Inversamente, os relatos dos participantes do G2 evidenciaram uma insatisfação com relação aos ruídos, higiene, máquinas e equipamentos, por parte de alguns departamentos, como é o caso da central telefônica (departamento administrativo) e do departamento de manutenção, que engloba cargos como: encarregado de eletricitista, auxiliares de limpeza e conservação, auxiliar mecânico de ar condicionado, etc.

Para elucidar melhor a situação, seguem trechos de relatos:

(...) eu acho que teria que ter o operador numa sala e a telefonista em outra sala, porque os ruídos dos rádios atrapalha quem tá no telefone e quem tá no telefone atrapalha o operador porque é muito barulho junto, ao mesmo tempo. Então às vezes, tem dia que você sai daqui com a cabeça assim... E, na nossa central é um pouco esquecido com relação à higiene, o pessoal, não sei, não sei se faz pouco caso, não sei como que é, é, porque às vezes fica muito tempo sem limpar; se você não pegar um paninho, limpar, tirar a poeira (...). Você tem que sempre ficar pedindo “Ah, tira o lixo aqui da sala” “Ah, faz isso aqui pra mim”, então você ficar pedindo pra pessoa fazer pra você, sendo que ela sabe que tem que fazer é muito chato. (S-07)

O que eu avalio? Olha, no meu local de trabalho a única coisa que incomoda muito é os ruídos. À noite, o gerador funciona né, no horário de ponta numas normas criada pela Celg; isso aí incomoda demais a gente. Durante o dia mesmo não tem esse negócio específico, tem assim, uma máquina que faz muito barulho, que é o ar condicionado. Mas a gente frequenta esse departamento poucas vezes no dia, só quando a gente vai passando de frente a porta, aí você escuta aquele barulho (...). (S-08)

Os ruídos é insuportável! Quando eu chego em casa mesmo, ainda mais na praça de alimentação, o povo conversa o tempo todo, aí quando chego em casa tá aquele barulhão no ouvido. *E a iluminação?* Boa. *Temperatura, ventilação?* Ventilação tá ruim porque a gente trabalha desde as 06:15 e o *Shopping* só liga o ar condicionado dez horas, a gente fica de seis e quinze até as dez horas sem ar direto. *Com relação à higiene?* Falta higiene. *Por que você acha isso?* Falta higiene de quem? Dos funcionários mesmo. Tem uns que não querem trabalhar, parece que vem aqui só pra bater o cartão e o chefe não vai muito lá, de vez em quando é que vai lá. *E com relação às máquinas e os equipamentos que vocês usam pra fazer o trabalho de vocês?* Tá horrível porque está tudo estragado, eu acho que eles deveriam estar trocando. Desde que eu entrei aqui trabalho com o mesmo rodinho, mesmo pano. Eles não me deram outro. (S-18)

Vale salientar que se faz notável a diferença estrutural encontrada entre os dois grupos. Enquanto os trabalhadores do G1, mesmo trabalhando em um local provisório, possuem salas climatizadas, a maior parte delas individuais, com ambientes agradáveis, boa iluminação e higiene, os trabalhadores do G2, trabalham normalmente em ambientes com ruídos intensos, pouca iluminação e ventilação, como é o caso dos trabalhadores do departamento de manutenção de ar condicionado. Alguns trabalhadores do G2 reclamaram ainda das condições em que se encontram as ferramentas como máquinas e equipamentos utilizados pelos mesmos durante os seus trabalhos.

Com relação aos riscos de acidentes, a maioria dos participantes do G1, assegurou não haver riscos de acidentes em seu local de trabalho. O relato do (S-05) ilustra a afirmação:

Na área de segurança não. Porque você vai trabalhar mais com a astúcia, esperteza e não com a ação propriamente dita. As áreas de mais riscos são as áreas de manutenção, mecânica, operação de máquinas. Nessas áreas sim, tem maior risco de acidente.

Ao contrário, a maioria dos participantes do G2 afirmou que há riscos, por se tratar dos trabalhadores dos cargos de nível operacional. Relataram que há riscos de acidentes principalmente relacionados a choque elétrico, a quedas de escadas e andaimes, a cortes com equipamentos, a alta velocidade nos estacionamento, etc. Assim, fica evidente que a sujeição aos riscos, conforme Dejours (1994), e as consequências dos riscos são assumidas e ficam a cargo dos próprios trabalhadores.

De acordo com informações concedidas pelo gerente do Departamento de Recursos Humanos do *Shopping*, o nível de periculosidade para todos os cargos e funções é o nível 2 (dois), ou seja, moderado. Ao ser questionado pela pesquisadora se o *Shopping* possuía relatório anual de acidentes de trabalho, o mesmo garantiu que devido ao fato de o número de acidentes de trabalho ser inexpressivo no *Shopping*, não havia tal dado. Salientou ainda, que a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) promove constantes campanhas preventivas com o objetivo de apontar soluções para situações de risco relacionadas à saúde ocupacional dos colaboradores dentro e fora da empresa. Tais campanhas incluem a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), palestras educativas sobre o uso de EPI's (Equipamentos de Proteção Individuais), doenças ocupacionais, postura correta, qualidade de vida no trabalho, etc.

Para elucidar, seguem alguns trechos de entrevistas dos participantes do G2 sobre os riscos de acidentes no local de trabalho:

Há e muitos. De choque elétrico, esse é o principal. E vamos supor, se você tá fazendo o serviço numa escada, você cair dessa escada, né, porque às vezes acontece, tem muita gente que... Eu nunca sofri esse acidente com escada não, certo? De cair de escada, essas coisas. Mas choque você leva. Então, você tem que tá bem preparado em cima da escada pra poder não... Se você levar um choque, você tem o perigo de cair, né? (S-08)

Ah, sim. Aquelas pessoas que não têm educação no trânsito e estão dirigindo acima da velocidade permitida internamente ou esbarra na gente ou no cliente que esteja transitando no estacionamento. Isso aí é o erro da nossa legislação de trânsito que não cobra uma situação como essa. (S-19)

Para Dejours (2007), a psicodinâmica do trabalho mostra que, diante do medo, do perigo, constroem-se por parte dos trabalhadores, respostas defensivas que dizem respeito à

racionalidade pática e não somente a razão moral. Mostra ainda que certas estratégias de defesa contra o medo e o perigo levam o trabalhador à alienação; que se constroem quando essas defesas se transformam em ideologia defensiva.

As respostas às perguntas “*Qual o seu horário de trabalho?*” e “*Há algum rodízio ou escala para horário?*” foram tabuladas para fins didáticos e para melhor visualização dos resultados, conforme se apresentam nas tabelas que se seguem:

Quadro 4. Distribuição dos participantes do G1 em relação ao departamento e ao horário de trabalho

Sujeito	Departamento	Horário
01	Segurança	07:00 às 15:00
02	Recursos Humanos	08:00 às 18:00
03	Manutenção	08:00 às 17:00
04	Segurança	08:00 às 18:00
05	Segurança	12:00 às 18:00
06	Manutenção e Operações	07:30 às 18:00

FONTE: Elaborado pela autora

Quadro 5. Distribuição dos participantes do G2 em relação ao departamento e ao horário de trabalho

Sujeito	Departamento	Horário
07	Administrativo	14:00 às 20:00
08, 11 e 15	Manutenção	07:00 às 15:20
09, 10, 12 e 18	Manutenção	06:30 às 14:40
13	Administrativo	08:00 às 14:00
14	Auditoria	08:00 às 14:00
16	Segurança	15:00 às 23:00
17	Financeiro	08:00 às 18:00
19 e 20	Segurança	12:00 às 24:00

FONTE: Elaborado pela autora

Conforme informações prestadas pelo departamento de Recursos Humanos do *Shopping*, com relação ao rodízio ou escala para horário, todos os participantes, tanto os do G1 como os do G2, trabalham em horários fixos, mesmo quando estão escalados para trabalhar aos finais de semana. Os trabalhadores que fazem o regime 12x36 trabalham 12 horas seguidas e folgam no outro dia, como é o caso de seguranças e vigilantes.

A maioria dos trabalhadores do G1 e do G2 se mostrou satisfeitos com os seus horários de trabalho. Afirmaram se sentir bem e realizados com a opção que o departamento lhes ofereceu. Entretanto, o relato de um participante sobre a ida e volta do trabalho é significativo:

Sinto bem. O horário é mais “incomodativo” porque chega tarde em casa, fora de hora. Hoje as ruas estão muito violentas, incomoda um pouco, mas não com relação ao trabalho, mas a ida e volta do trabalho. (S-16)

Os participantes dos dois grupos G1 e G2 asseguraram que suas famílias aprovam os seus horários de trabalho. Todavia, há dificuldades inerentes ao cargo/função que atrapalham o convívio e forçam a adequação por parte dos familiares, como evidenciam os relatos de dois participantes:

A vida de *Shopping* você não tem feriado, final de semana. Mas durante a semana, na parte da manhã fico com a família e à noite estou em casa. Então, tem que conciliar isso; não tem como. *Não te incomoda ter que trabalhar nos finais de semana e nas datas comemorativas? Incomoda. Como sua família reage? Olha, eu procuro passar... Eu tenho duas filhas e minha esposa, e eu procuro passar isso pra elas: quando eu aceitei esse trabalho eu sabia como ia ser e falei: “olha, você pode esquecer final de semana, a não ser nas férias”. Agora, se eu disser pra você que já me acostumei, é mentira. Eu gostaria de ter alguns domingos em casa, mas nessa área não tem jeito. É uma coisa que você já entra sabendo, não entra enganado. Então, desde que eu entrei aqui, já tinha sido combinado que eu tinha que ter horário disponível e final de semana só por escala. Não dá pra programar, e minha família tem que se adequar a isso comigo, porque eu não vou sair. Porque acontece muito isso, a pessoa entra aqui e quando tem que trabalhar no final de semana ela não quer. Então, tem que ser gente com disponibilidade pra trabalhar assim. (S-05)*

Ah, os meus filhos, eles sentem muito! E o fato de eu não ter carro, como eu te falei, eu acabo tendo que almoçar aqui. Eu moro ali na praça Nova Suíça; daria para eu ir lá, almoçar e voltar. Mas, como eu não tenho carro, fica muito dispendioso e demora muito. Então, eu almoço aqui (...). (S-02)

Com relação às vantagens e desvantagens do horário de trabalho, os participantes dos dois grupos apresentaram vantagens em comum como: *“chego em casa cedo”*; *“manhã livre”*; *“é o comercial”*; e como desvantagens afirmaram: *“acordo de madrugada”*; *“fico muito tempo longe dos filhos”*; *“quando sai do serviço não resolve mais nada”*; *“falta tempo pra gente”*.

Vale observar que nos discursos dos participantes do G1 e do G2 foram apresentadas como desvantagens questões em comum, como: acordar de madrugada e a falta de tempo para se dedicar mais a si, aos filhos e à família de modo geral. Entretanto, ao serem indagados sobre *“Você pretende continuar trabalhando neste horário por quanto tempo?”* (P9), a maioria respondeu que sim. Nesse sentido, verifica-se que as respostas dos participantes do

G2 dão enfoque não ao que eles querem com relação à pretensão de continuar ou não trabalhando no horário x, ao contrário, os relatos enfocam antes de qualquer coisa a empresa: “a não ser que a empresa mude”; “enquanto a empresa me quiser”; “até quando eles enjoaram de mim”; “enquanto o patrão permitir”.

Nesse sentido, Dejours (1994) não considera abusivo observar em tal situação o exercício de uma vontade: a de dominar, de controlar, de explorar ao máximo a força de trabalho, isto é, de substituir o livre arbítrio do trabalhador pela imposição do empregador. O trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro.

No que concerne a resposta à pergunta: “Qual o tempo que você tem para a família e para o lazer? É suficiente para vocês?” (P10), constatou-se que enquanto os participantes do G2 se mostraram contentes com o tempo disponível para a família e para o lazer, os participantes do G1 demonstraram certo descontentamento, como expõem trechos de relatos:

Não. Eu acho que não. Porque para família e para o lazer a gente tem que ter um tempo maior e a gente não tem. Porque quando sai da empresa a gente tem que correr atrás da vida, de estudar e fazer alguma coisa a mais, porque se a gente ficar parado... Às vezes não dá nem tempo de sair com a família, pra ir numa churrascaria, nos cinemas, a não ser no fim de semana e no dia da folga. (S-01)

Nunca é, né? Principalmente pra criança. Mas no sábado e domingo, por exemplo, que eu tô em casa, eu me dedico exclusivamente a eles. Assim, tento compensar, com qualidade, né? Eu passeio muito com eles, vou ao parque, brinco, levo na praça, no clube. Agora o meu marido tá em desvantagem (risos). Porque eu também tô fazendo mestrado. Então, a gente encontra raramente. (S-02)

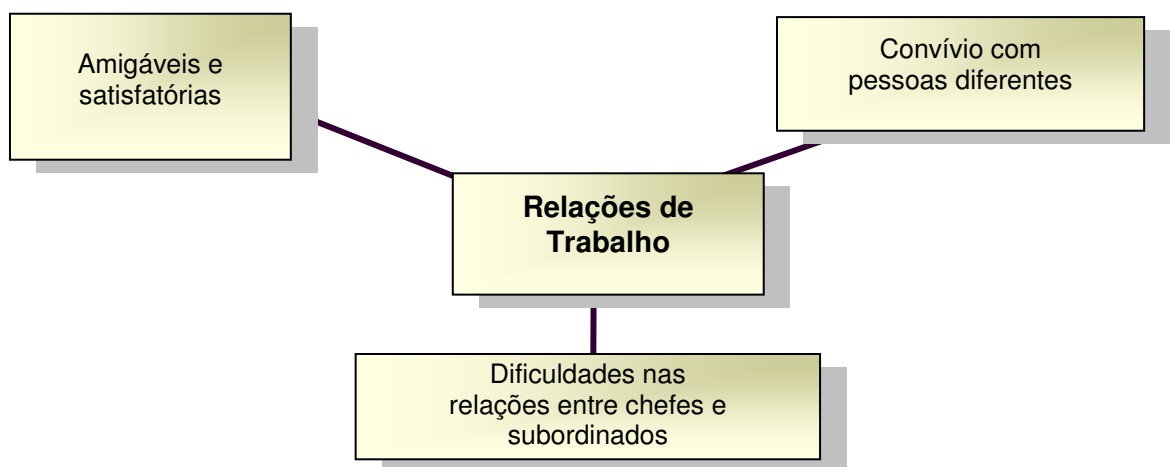
A diferença de contentamento encontrada nos dois grupos se deve não só à carga horária, pois enquanto os participantes do G1 trabalham em média 8 horas por dia, a maior parte dos participantes do G2 trabalha de 4 a 6 horas por dia (em turnos). Deve-se ainda à importância e à responsabilidade de ocupar cargos de gerência, chefia e supervisão, implicando no aumento da carga emocional e *psíquica*. Além do que, vale lembrar, que conforme Aquino (2007), o julgamento subjetivo sobre o período de duração das atividades que os trabalhadores realizam ou que dispensam à família, justifica as manobras que precisam empregar para criar uma sensação que os permita conviver satisfatoriamente com o tempo que têm para a família e o lazer, uma forma de escapar da imposição da linearidade do tempo.

4.1.3 Relações de trabalho

As relações de trabalho abrangem as relações que os trabalhadores estabelecem com os outros em seu trabalho. Podem ser segundo Dejours (1994), relações de hierarquia (com

seus chefes, superiores e gerentes, na busca do reconhecimento da utilidade de sua habilidade; e com seus subordinados, na busca do reconhecimento de sua autoridade e de suas competências); relações com os outros trabalhadores (colegas de trabalho), construindo estratégias de enfrentamento em comum; relações com os pares, na tentativa de reconhecimento de sua originalidade, de sua identidade ou de sua pertença a um coletivo. Assim, o trabalhador não pode ser considerado um indivíduo isolado.

Figura 5. Categoria 1 – Relações de Trabalho



FONTE: Elaborado pela autora

Verificou-se no *Shopping* apenas núcleos de pensamentos positivos, tanto para as respostas dos participantes do G1 como para as respostas dos participantes do G2. Emergiram do seu discurso no G1 os núcleos de pensamentos: “*grandes amizades*”; “*somos uma equipe*”; “*clima bom, sem problemas/conflitos*”. E seguindo o mesmo ponto de vista do G1, emergiram do seu discurso no G2 os núcleos de pensamentos: “*muito bom/ótimo*”; “*aberto*”; “*agradável e interativo*”; “*clima de amizade, família*”.

Os dois grupos asseguraram se relacionar bem não apenas entre eles e os colegas, mas, especialmente com seus chefes, como confirmam trechos de relatos:

Com o meu chefe também o relacionamento é muito bom, porque ele é uma pessoa que, ele é sempre preocupado nesse sentido de colaborar, de ajudar, de orientar... É uma pessoa que, depois que ele assumiu a gerência acho que aqui até melhorou o sistema de segurança, porque a gente tem a liberdade de dividir a tarefa com ele. Qualquer dúvida, a gente vai lá. (S-01)

Ah! Também. Ele é muito bom, ixi! Ele é ótimo! Ele não é aquele que pega no pé, que fica né, assim, no pé da gente. Não tenho nada a reclamar. (S-09)

Sobre o relacionamento com os seus subordinados, os participantes do G1 fazem questão de destacar que para eles não existem subordinados e sim colegas e parceiros. Entretanto, no tocante às dificuldades enfrentadas pelos participantes do G1 ao trabalhar no *Shopping*, há indicadores de que as maiores têm a ver com as *relações de trabalho* propriamente ditas, ou seja, com o fato de lidar com pessoas, clientes, colegas ou subordinados, como assinala um trecho de relato:

Bom, dificuldades que a gente tem, vêm da equipe. São problemas particulares da equipe. Devido eu trabalhar com um nível de pessoas onde o grau de escolaridade é baixo, há problema de saúde, problema familiar... Então assim, é de estar administrando essas dificuldades particulares da equipe, não deixando cair à produtividade, não deixando cair à estima, né? (...). (S-03)

Nas respostas dos participantes do G2, observa-se que alguns relatos indicam dificuldades em lidar não só com as *relações de trabalho*, mas também com fatos que se relacionam com a *organização do trabalho* e com as *condições de trabalho* dentro da organização, como mostram trechos de entrevistas:

Dificuldade? A dificuldade que a gente enfrenta por aqui é mais as pessoas que ficam falando assim: “Não, você tem que fazer isso, devido a acidente”. Aqui, uma coisa que você tem que prevenir é acidente. Você não pode ficar à vontade. Se eu tô trabalhando em determinado lugar perigoso, você olhou, eu tô amarrado, eu tô preparado pra não cair, aí, tudo bem, chega, cumprimenta e vai embora. Não, é: “Ou, você vai cair daí!”, isso é uma dificuldade danada! O que eu acho difícil é isso, você tolerar aquelas pessoas, né? (S-08)

De acordar cedo. Tinha que ser pelo menos sete horas pra bater o cartão. *Mas não seria pouco tempo para limpar tanta coisa?* Mas colocava mais funcionários. Os funcionários são reduzidos. *São quantos funcionários no seu turno?* 22, pra limpar o *Shopping* inteiro. Acho que não faz nem um terço porque o *Shopping* é muito grande. Limpa desde o estacionamento até praça de alimentação. (S-18)

É válido notar que a imagem da grande família, para os trabalhadores da empresa, assume, nessa perspectiva, contornos diferentes. A construção simbólica coletiva propicia assim, encobrir as relações de dominação, presentes no cotidiano da empresa e que permeia as interações entre os trabalhadores.

Das respostas dos participantes do G1 sobre “*Quais as vantagens e desvantagens de trabalhar no Shopping? Por quê?*” (P3). Emergiram com relação às vantagens: “*empresa de know-how*”; “*é um privilégio*”; “*o maior, o melhor*”; “*dá oportunidade*”; “*pagamento em dia*”; “*todos os benefícios*”; “*meu sustento*”. Logo, com relação às desvantagens: “*não poder dar a devida atenção aos filhos*”. Nesse mesmo sentido, surgiram respostas dos participantes do G2 com relação às vantagens: “*empresa familiar, grande*”; “*boas condições de trabalho*”; “*comprometimento com o trabalhador*”; “*treinamentos*”; “*pagamento em*

dia”; “*benefícios*”; “*bom relacionamento*”; “*ambiente saudável/agradável*”; “*tanta gente boa*”; “*chefe atencioso*”; “*tratado como ser humano*”. Já como desvantagens verificaram-se: “*ter pouco tempo para a família*”; “*trabalhar aos domingos, nos feriados, final de ano*”; “*perder esse emprego*”.

Pagès (1987) ressalta que nessas empresas “hipermodernas” o lugar de aplicação dos mecanismos de poder se situa na própria estrutura das organizações e não apenas nas relações entre indivíduo e grupo. Trata-se de um sistema dinâmico, em que as regras não são fixadas, mas modificadas, remodeladas. Algumas desaparecem e outras começam a ser aplicadas; trata-se de um sistema auto-regulador capaz de levar em conta seus próprios defeitos e de modificar-se em função de seus próprios resultados. A eficácia do sistema não depende de sua imposição, mas da adesão dos indivíduos afetados por sua aplicação. Assim, percebe-se que no *Shopping* os trabalhadores respondem de forma positiva aos mecanismos de ideologia aplicados na sua estrutura organizacional e nas relações de trabalho.

A propósito das normas e regulamentos, Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994) salientam que as normas dizem respeito à forma como o trabalho é organizado; permite a realização de atividades com conteúdos significativos ou não, bem como a influência ao sentido particular que assume para cada trabalhador. Assim, todos os participantes do G1 afirmaram conhecê-los. A maioria dos relatos registra que as normas e os regulamentos são bons, bem elaborados, claros, de acordo com a legislação, se fazendo necessário o seu cumprimento. Porém, como explica o participante (S-05), há uma dificuldade em se adequar às normas, como ilustra o seu relato:

Hoje, existe uma dificuldade em se adequar às normas de empresas. Às vezes você tem que sair disso um pouquinho pra cumprir as leis. Mas pelo tempo que eu tenho aqui, até hoje não tivemos uma demanda judicial. Até porque as normas estão adequadas à legislação.

Asseguraram ainda, que as normas não mudam com frequência. E o que normalmente acontece, são adaptações, adequações, principalmente para as normas de ordem técnica. Já para os participantes do G2, a maioria também afirmou conhecer as normas e os regulamentos da empresa. Alguns acham as normas e os regulamentos bons, que em nada afetam; outros acham que poderiam ser menos rígidos. Ressaltam sobre a importância de sua prática, pois, ao contrário, há punições, como demonstra o relato do participante (S-07):

Olha, eu acho que todos têm que praticar as normas e os regulamentos internos. Porque se você não seguir, pode até te prejudicar. Porque assim: a empresa tem um método, e se você não se encaixar naquele método, você tá fora, né?

Garantiram, além disso, que as normas não mudam com frequência. Porém, há relatos que evidenciam o não cumprimento das mesmas e dificuldades em se adequar (trabalho prescrito x trabalho real) como mostra trechos da entrevista do participante (S-08):

Não, menina. Não muda certo? Só a gente que, digamos, muda. Porque na minha área, eu sinto assim... Eu tenho que ser flexível pra atender bem o cliente que é o lojista, né? Aí então eu acho que isso aí é que faz a gente mudar o que tá escrito no regulamento do *Shopping*.

Nesse sentido, Dejours (1994) salienta o distanciamento entre a organização do trabalho prescrita e a do trabalho real. A organização prescrita é a que se materializa em manuais de procedimentos, segundo os quais para cada operação a efetuar, há uma grade muito detalhada de tarefas elementares a realizar. No entanto, na prática, a organização prescrita do trabalho geralmente se mostra inaplicável. Assim, torna-se necessário transgredir os procedimentos prescritos transformando-os em procedimentos aplicáveis a realidade do contexto de trabalho. O trabalhador, então, modifica a organização do seu trabalho conforme seu desejo e/ou suas necessidades; com seus próprios ritmos biológicos, endócrinos e psicoafetivos; adotando para isso, a vivência subjetiva, que é frequentemente um excelente guia para a proteção da sua saúde.

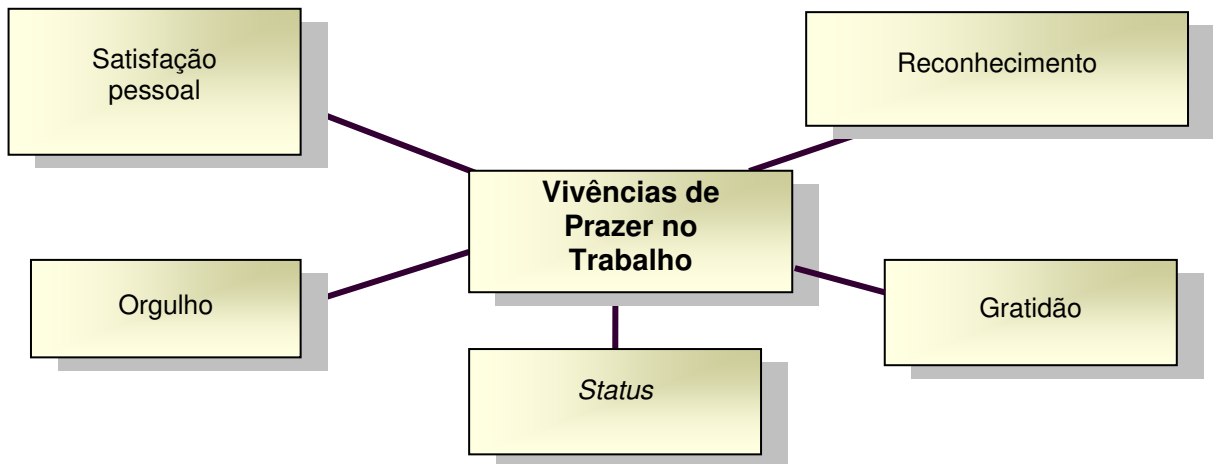
4.2 Categoria 2 – Mobilização subjetiva relacionada ao trabalho

A mobilização subjetiva relacionada ao trabalho diz respeito às vivências de prazer-sofrimento e às estratégias defensivas ou de enfrentamento encontradas para lidar com o sofrimento. Dessa maneira, as vivências de prazer e sofrimento coexistem, estão interligadas e se configuram nas vivências de prazer-sofrimento.

4.2.1 Vivências de prazer no trabalho

Segundo Dejours (1994), as vivências de prazer surgem quando as exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais da tarefa convergem para satisfação das necessidades do trabalhador, de tal modo, que a simples execução da atividade proporcione prazer.

Figura 6. Categoria 2 – Vivências de prazer



FONTE: Elaborado pela autora

Ao serem questionados em relação a: “*O que o seu trabalho significa para você e para sua vida?*” (P1), emergiram do discurso do G1 os núcleos de pensamentos **positivos**: “*tudo*” e “*muito*”. “*Tudo*”: “*é o ar que eu respiro*”; “*vivemos do trabalho*”; “*faço o que eu gosto*”; “*adoro trabalhar com gente*”; “*muito*”: “*meu sustendo e da minha família*”; “*crescimento pessoal/profissional*”.

Seguem fragmentos de entrevistas dos participantes do G1:

Nossa! Significa tudo. Eu não me vejo fora do *Shopping*. E a minha família também tem essa mesma expectativa. Sabe, a minha mãe, meu pai, enfim, toda minha família. O *Shopping* pra mim significa tudo! Foi meu crescimento pessoal, profissional... Passei muito tempo em universidade, em duas universidades; mas a minha grande universidade é o *Shopping*. É aqui que eu aprendo tudo. Resumindo: o *Shopping* é tudo pra mim. Eu não me vejo em outro local de trabalho. (S-04)

Olha, eu acho que o trabalho é o ar que eu respiro, é tudo! Se eu não tivesse trabalhando aqui eu teria que trabalhar em outro lugar, porque é minha sobrevivência né? Mas eu faço porque eu gosto. (...). (S-06)

Do mesmo modo, realizada a pergunta aos participantes do G2, emergiram do seu discurso os núcleos de pensamentos **positivos**: “*tudo*” e “*sobrevivência/sustento*”. “*Tudo*”: “*a gente se sente útil*”; “*levanta o astral, dá ânimo, renova o espírito*”; “*é muito importante*”; “*é felicidade, oportunidade, realização, desenvolvimento*”; “*sobrevivência/sustento*”: “*só eu trabalho lá em casa; não teria como sobreviver*”.

Seguem trechos de relatos que elucidam a situação:

O trabalho pra mim significa tudo, né? Porque a gente pelo menos tá se sentindo útil. Quando você tá trabalhando você tá sentindo que tá sendo útil. E pra minha vida é tudo! Você chega aqui, é aquele negócio! Parece que quando você chega às vezes meio derrubado, aí você começa a trabalhar o astral levanta e pronto... (risos). (S-08)

É muito bom, porque eu sem o trabalho eu acho que não tinha como nem sobreviver, né? Então, significa muita coisa na minha vida, né? Eu gosto. (S-12)

Considerando os relatos anteriores, é importante destacar que nas pesquisas já realizadas, as vivências de prazer indicam dois elementos que as compõem: o primeiro refere-se à gratificação, ou seja, ao sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que atende às aspirações profissionais. O segundo elemento se refere à liberdade no trabalho; relaciona-se ao sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, considerando que o modo particular de trabalhar é reconhecido pelos chefes e colegas. Portanto, de acordo com os relatos de alguns participantes do G1 e do G2, o segundo elemento que se refere à liberdade existente no trabalho, somente é possível se estiver relacionada ao cumprimento das normas e regulamentos impostos pelo *Shopping*, visto que, de acordo com Siqueira (2007), nas organizações modernas, os trabalhadores convivem com a definição e a construção diária dos limites que lhes são impostos, bem como com os controles que são realizados na organização como um todo.

Em se tratando das perguntas “*Você considera que o seu trabalho é importante?*”, “*Para quem?*” e “*Por quê?*”, todos os participantes do G1 e do G2 percebem e reconhecem a importância do seu trabalho para o *Shopping*, para as suas famílias e para si próprios, como expõem alguns dos seus relatos:

Eu acho não, eu tenho certeza! Pro *Shopping* em si, para os meus colaboradores, porque eles sentem em mim um elo entre eles e a parte administrativa. E também pelo tempo de casa; tem o conhecimento que nem tem jeito de você deixar registrado no papel. (...). (S-06)

Olha, eu acho importante porque eu gosto do que eu faço, porque a gente trabalha muito com atendimento. E a coisa mais significante que existe pra gente é quando a gente vai atender uma vítima e a vítima se sente melhor, sai feliz; isso pra gente é alegria. Porque a nossa glória é ver o cliente bem. E sempre tem acontecido isso, temos tido muito elogio e isso deixa a gente feliz. (S-16)

Assim, vale lembrar que na perspectiva da psicodinâmica do trabalho, a dinâmica de reconhecimento é considerada essencial no processo de construção da identidade social e pessoal do trabalhador. Deste modo, Mendes (2007) afirma que na construção da identidade no trabalho há um movimento em busca de gravar a marca pessoal, delimitar a singularidade pelo olhar de um “outro”, realizado pela interação dialética do “eu” (indivíduo), com o “outro”. De acordo com a autora, o reconhecimento é:

(...) o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para realização do trabalho, que possibilita ao sujeito a construção de sua identidade, traduzida afetivamente por vivência de prazer e de realização de si mesmo. (MENDES, 2007, p. 44)

Quando indagado aos participantes do G1 “*O que você mais gosta no seu trabalho?*” (P3), as respostas obtidas dizem respeito ao bom relacionamento com os colegas, com os subordinados e o contato com o público em geral. No que se refere à empresa, afirmaram ser bem tratados e realizados pela função exercida. No entanto, no discurso dos participantes do G2, verificou-se que o que mais gostam no seu trabalho são as atividades inerentes ao cargo ou função. “*Gosto de atender os clientes*”; “*fazer instalação*”; “*limpar o piso*”; “*investigar, sondar, observar*”. Além disto, os participantes do G2 asseguraram gostar muito do convívio e da amizade existentes entre os colegas de trabalho.

Com relação à liberdade existente para fazer o seu trabalho no *Shopping*, a maioria dos participantes do G1 e do G2 afirmou que a liberdade é relativa, pois existem normas que devem ser cumpridas. Assim, percebe-se que no discurso dos participantes do G1 a exigência quanto ao cumprimento e respeito a essas normas são mais rígidos do que no discurso dos participantes do G2. Alguns trechos comprovam o que foi dito: “*Fazendo dentro do que é exigido*”; “*às vezes não. Gostaria de envolver mais a família*”; “*preciso obedecer a normas*”, “*já tive mais*”.

Segundo Mendes (2007), a liberdade é um fator indicador de vivências de prazer no trabalho. Quanto mais o trabalhador se sente livre para expressar suas idéias, para utilizar suas potencialidades, para atuar na organização, mais sentirá prazer naquilo que realiza. Porém, quando esse trabalhador é tolhido de sua liberdade, se sente mais aprisionado/limitado, vivenciando sofrimento.

No tocante ao reconhecimento, o mesmo passa, pela severa reconstrução dos julgamentos que dizem respeito ao trabalho realizado. Segundo Lancman e Heloani (2004), os julgamentos podem ser de *utilidade*: proferidos, especialmente pelos superiores hierárquicos ou pelos subordinados, e eventualmente pelos clientes; e de *estética*: proferido pelos colegas, membros da equipe, ou da comunidade. Sendo assim, quando perguntado aos participantes do G1 e do G2 sobre “*Você considera que o seu trabalho é reconhecido? (chefes, colegas, você, família)*” (P5), todos afirmaram que sim. Asseguraram ainda, que há elogios por parte dos chefes, desde que se cumpra o que é exigido, como ilustra o relato do participante (S-06):

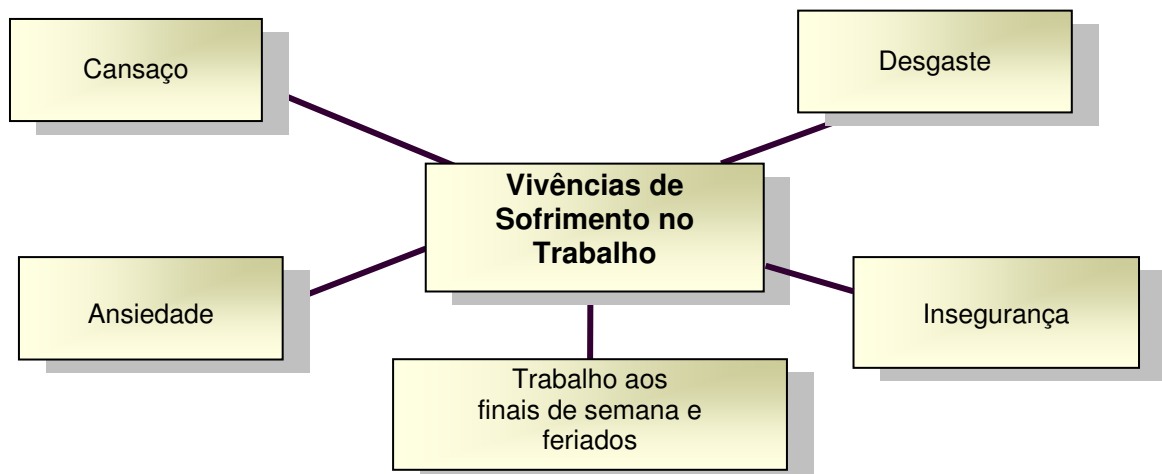
(...) Meu gerente mesmo sabe reconhecer o trabalho da gente e sabe elogiar um trabalho bem feito e sabe também punir quando as coisas não são feitas dentro das normas e do regulamento.

Tal depoimento comprova mais uma vez a rigidez organizacional.

4.2.2 Vivências de sofrimento no trabalho

Com relação às vivências de sofrimento, surgem, em uma perspectiva dinâmica (conflitos intersubjetivos e intrapsíquicos) dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação entre as necessidades do indivíduo e da organização do trabalho, de acordo com Dejours (1994). Assim sendo, quando a organização do trabalho é rígida, e o trabalhador não consegue ajustá-la às suas necessidades, ocorre o sofrimento psíquico. Dejours (2007), afirma que o trabalhador reage ao mesmo, tentando transformá-lo ou, ao menos, minimizá-lo. Se nenhuma das alternativas funcionarem, o trabalhador pode adoecer.

Figura 7. Categoria 2 – Vivências de sofrimento



FONTE: Elaborado pela autora

Ao se serem perguntados aos participantes sobre “*O que você sente ao trabalhar no Shopping?*” (P1), a maioria das respostas dos participantes do G1 se refere principalmente ao sentimento de satisfação com relação ao ambiente que é o *Shopping*: “*lugar aconchegante*”; “*conforto, ar condicionado*”; “*pessoas bonitas*”. Verifica-se ainda, por parte dos participantes do G1, o sentimento de orgulho por trabalhar em uma empresa como o *Shopping*, assim como, o contentamento com relação à função exercida pelos mesmos: “*marca consolidada*”; “*empresa sólida*”; “*valoriza a gente*”; “*gosto muito do que faço*”; “*amo trabalhar com gente*”. Já no discurso dos participantes do G2, observam-se principalmente os sentimentos de orgulho e gratidão por trabalhar no *Shopping*. Os

participantes do G1, de modo geral, são gratos ao *Shopping* pelas realizações alcançadas; afirmam se sentir orgulhosos e honrados por trabalhar em uma empresa, que em seu segmento, é a mais importante do estado.

Vale assinalar que para os dois grupos, G1 e G2, não se observaram sentidos negativos, o que indica uma predominância de vivências de prazer em relação ao sentimento de trabalhar no *Shopping*.

Os discursos dos dois grupos G1 e G2 indicam uma grande satisfação dos trabalhadores em trabalhar no *Shopping*. Para Dejours (1999), existem dois tipos de satisfação: *satisfação concreta e satisfação simbólica*. A *satisfação concreta* diz respeito à proteção a vida, ao bem-estar físico, biológico e nervoso, isto é, à saúde do corpo. A *satisfação simbólica* refere-se à vivência qualitativa da tarefa. É o sentido do trabalho e a sua relação com os desejos do trabalhador. Logo, percebe-se que existem nos discursos dos dois grupos os dois tipos de satisfação.

Quando realizada a pergunta: “*Você foi preparado para exercer a sua função? Como?*” (P2), todos os participantes do G1 afirmaram que foram preparados para exercer sua função através de cursos (superior/especialização), treinamentos e palestras. O relato de um participante (S-05) é significativo:

Com certeza! Até porque hoje é obrigado ter curso na área. E o *Shopping*, não satisfeito com o curso básico, oferece sempre treinamentos periódicos. Temos de 3 a 4 treinamentos no ano, pra estar melhorando atendimento, relacionamento interpessoal,... Porque o tempo vai passando e você esquece; aí vem uma palestra, a gente reaviva a memória e a tendência é melhorar sempre.

Percebe-se através dos relatos dos participantes do G1 que para seleção ou mesmo promoção, nos cargos de chefia, há uma priorização em relação aos cursos formais de nível técnico e superior, em detrimento de treinamentos em serviço, estágios ou experiência anterior. Ao contrário, para os participantes do G2, verificou-se que os treinamentos dados incluem: treinamentos formais com cursos, palestras e apostilas; treinamentos em função e rodízio de função, e tutoria, como mostram alguns relatos:

O *Shopping* nos fornece vários cursos. Dentre eles eu tenho a formação de vigilante, que é um curso bem rígido; um treinamento que você passa por várias técnicas, várias modalidades,... Tem vários conhecimentos que eu adquiri que eu não tinha. Eu fiz esse treinamento; eu gostei bastante e de dois em dois anos a gente tá renovando esse curso. (S-20)

Eu fui preparada sim. Antes de eu ser telefonista eu cobria férias da telefonista. Aí eu fiquei só mais um tempo pra mim tá adquirindo mais experiência pra tá exercendo a profissão. (S-07)

No que diz respeito à pergunta sobre o sofrimento gerado pelo trabalho, a maior parte das respostas dos participantes do G1 evidencia algumas dificuldades como, por exemplo, em lidar com os processos burocráticos internos, com responsabilidades pertinentes ao cargo/função (*organização do trabalho*), em lidar com conflitos (*relações de trabalho*), como expõem alguns trechos de entrevistas:

(...) o que mais gera sofrimento pra mim é depender de outras pessoas. Não que essas pessoas estejam com má vontade ou não queiram fazer. É porque existem prioridades. Às vezes você gostaria de despachar rapidamente um tipo de serviço e você não consegue. Você tem que aguardar. Porque eu gosto assim, de resolver tudo o mais rápido possível, sabe? Não acumular nada. (S-04)

Eu não colocaria como sofrimento. Mas o que incomoda é que às vezes existem pessoas que gostam de humilhar a gente em determinadas situações. E dentro de um *Shopping* você lida com várias camadas sociais. Existem pessoas que em determinadas situações humilham mesmo. Num sentido metafórico, batem na cara da gente. *Mas isso parte dos clientes ou da chefia?* Não, não, dos frequentadores do *Shopping*. (...). (S-05)

As demissões que eu tenho que fazer de vez em quando (...). (S-06)

Nas respostas dos participantes do G2 verificaram-se alguns relatos que apontam dificuldades em aceitar a *organização do trabalho*, as *condições de trabalho* e as *relações de trabalho*, como expõem fragmentos de entrevistas:

Gera sofrimento quando você tem que vir trabalhar no domingo ou então no feriado e sua filha fala assim: “Mãe não vai não, fica comigo, vamos passear!”. Então assim: agora que vem fim de ano, logo é Natal. É uma escala em que um trabalha no Natal e folga no Ano Novo, e outro folga em um e trabalha no outro. Então, festa de fim de ano todo mundo festejando e você trabalhando. *E como você lida com isso?* Ah, tipo assim, fico chateada, mas fazer o que, né? (S-07)

A gente vai cansando, vai estressando, porque você entra num rodízio, todo dia mesma rotina, você vai estressando. (S-18)

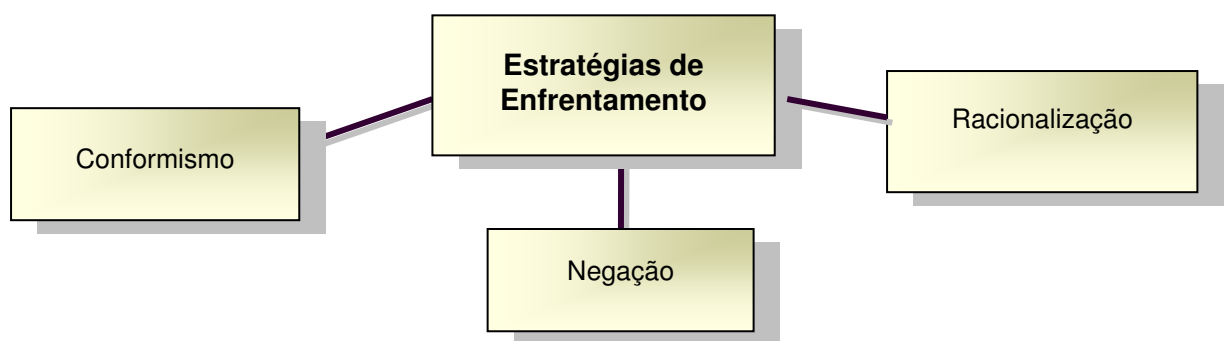
Quando acontece a saída de um amigo. Você se apega muito aos colegas aqui, você convive muito tempo, trabalha muito tempo, você conhece todos do *Shopping* e quando perde alguém você fica triste né? Fica torcendo pra ele conseguir alguma coisa lá na frente. (S-20)

Diante destes discursos, as vivências de sofrimento e as defesas utilizadas contra ele dão a dimensão referente ao comportamento individual e coletivo no trabalho. As pesquisas em psicodinâmica e psicopatologia do trabalho mostram que, em face do sofrimento no trabalho, o sujeito se defende de forma individual e/ou coletiva. E essas defesas têm, em comum, o fato de funcionarem como atenuadores da consciência desse sofrimento, como uma espécie de analgésico, como expõem Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994).

4.2.3 Estratégias de enfrentamento

As estratégias de enfrentamento ou estratégias defensivas são formas de mediações *individuais* ou *coletivas* que levam a amenização da percepção da realidade de trabalho. O foco da psicodinâmica são as estratégias defensivas construídas coletivamente, tendo em vista que, no campo do trabalho, o coletivo se sobrepõe ao individual.

Figura 8. Categoria 2 – Estratégias de enfrentamento



FONTE: Elaborado pela autora

Nesse sentido, perguntas como: “*Você se sente pressionado ou sobrecarregado na realização das tarefas?*” (P1) e, ainda, “*Se sim, o que você faz para reagir diante desta situação?*” (P2), vão evidenciar alguns relatos sobre a pressão e a sobrecarga existentes no G1, principalmente com relação aos aspectos que envolvem a *organização do trabalho*, as *condições de trabalho* e as *relações de trabalho*, como ilustram alguns trechos de entrevistas:

Sobrecarregado a gente sobrecarrega nas tarefas. Nesse período a gente tem um fluxo de pessoas grande, o movimento é muito grande. Pressionado, de certa forma, porque tem as exigências que toda e qualquer empresa tem pra que você realize sua função. (S-03)

Eu sinto pressionada nesse novo sistema. Por exemplo: eu preciso terminar um serviço pra segunda-feira. A minha equipe é capaz, mas eu não tenho matéria-prima, tem uma burocracia que demora pra esse material chegar na minha mão. *Mas você não tem autonomia para realizar as compras?* Não, nós temos um comprador que faz isso. *E sempre foi assim?* Sempre teve comprador, mas o outro era mais esperto e a gente tinha mais liberdade porque ele era subordinado da gente. Então, já tínhamos uma parceria e ele tinha a humildade de aceitar ajuda, e o de hoje não tem. Ele não tem humildade de perguntar, de chegar na gente e discutir. Ele tá apanhando um pouco e isso dificulta nosso trabalho. (S-06)

Para enfrentar este tipo de situação (pressão ou sobrecarga), os respectivos participantes do G1 afirmaram cumprir com suas obrigações, como também conversar com seus superiores no intuito de buscar as soluções possíveis. Diferentemente, a maioria dos

participantes do G2, afirmou não se sentir pressionado ou mesmo sobrecarregado. Observa-se ainda, que o tipo de pressão e sobrecarga, algumas vezes presentes, é relativo a certos períodos e funções, e está ligado especialmente à *organização do trabalho*, como mostra alguns trechos de relatos:

Às vezes me sinto meio sobrecarregada quando a loja é muito complicada e sai muita coisa. Você tem que anotar tudo, é muita coisa, e eles escondem muito da gente e aí sobrecarregada a gente fica. Mas é só por um tempo e depende da loja né? Tem loja mais tranqüila. (S-14)

Não. Mas tem dia, igual dia 05, que tem muita coisa pra ser paga e tem que dar muita baixa no sistema, você sente mais pressão, se sente mais sobrecarregado. Mas no decorrer geral do mês num tem não. (S-17)

Os respectivos participantes do G2 asseguraram reagir diante da situação de pressão ou sobrecarga de modo tranquilo e equilibrado, realizando as suas tarefas sem extrapolar os seus limites, como ilustra um significativo relato: “*Eu tento ficar calma, praticar a resiliência. Tento trabalhar naquela pressão, mas ficar na minha e realizar meu trabalho tranquila*”. (S-14). Para Mendes (2007) as defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir, empregados pelos trabalhadores para compensar e suportar o sofrimento. De acordo com a autora, o trabalhador consegue, assim, evitar o adoecimento, se alienando as causas do sofrimento, sem agir sobre a organização do trabalho, mantendo inalterada a situação vigente.

Estudos de Mendes (2001, 2007) revelam que as vivências de sofrimento são caracterizadas, especialmente por dois elementos, o desgaste e a insegurança. O desgaste refere-se ao sentimento de que o trabalho causa: estresse, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração; e a insegurança, ao sentimento de temor de não conseguir atender as imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

Sobre a fadiga, a mesma costuma ser desqualificada como se fosse psicogênica, ou seja, quase uma simulação. No entanto, para Dejours (1992), a fadiga é simultaneamente psíquica e somática. É psíquica porque corresponde a um obstáculo para o psicossomático, e também por ser uma vivência subjetiva. A fadiga é ainda somática porque se manifesta claramente no corpo. Ao contrário do cansaço, a fadiga não corresponde a um esforço muito grande dos órgãos do corpo, mas a uma repressão da atividade espontânea desses órgãos. Assim, constata-se através dos relatos dos participantes do G1 que o cansaço está mais presente do que a fadiga propriamente dita. O cansaço físico é maior em algumas funções e se instala ao final do dia devido às inúmeras locomoções dentro do próprio *Shopping*. Entretanto, é o cansaço mental que aparece mais nos relatos dos participantes do G1, e é

percebido principalmente através do estresse do dia-a-dia/rotina, como mostram alguns trechos de entrevistas:

Fisicamente às vezes eu sinto. Tem dia que a gente trabalha muito e o desgaste de lidar com gente é diferente. Às vezes a gente fica cansada; às vezes eu lido com muita coisa ruim no mesmo dia. Por exemplo, a semana passada, eu lidei com duas mortes de família. Teve ainda uma funcionária que passou mal, eu tive que acompanhar no hospital; aí tem os problemas dela com o marido, com tudo, sabe? Isso causa um desgaste emocional em mim. (...). (S-02)

Às vezes um pouquinho de estresse, porque o trabalho no dia a dia, no cotidiano, as situações são muito parecidas e isso acaba estressando. O estresse vem e se a gente não toma um certo cuidado, acaba tendo problemas psicológicos e fica difícil trabalhar assim.(...). (S-05)

Quanto aos participantes do G2, alguns afirmaram sentir cansaço. Além do que, percebe-se nos relatos dos participantes do G2 que o cansaço físico é mais sentido do que o cansaço mental, talvez em decorrência dos cargos e das funções por eles ocupadas (nível operacional).

Seguem trechos de entrevistas que ilustram a situação:

Cansaço eu sinto só quando é feriado, porque o telefone toca assim, de um em um segundo. Então, são muitas ligações pra você tá recebendo ao mesmo tempo e tá falando a mesma coisa. É muito estressante! (S-07)

Cansaço eu sinto só no final do dia, porque tem dia que você caminha tanto pra resolver uma coisa aqui, outra lá do outro lado. Porque isso aqui é grande, né? Aí você sai daqui e vai fazer outra coisa noutro lugar, você começa a andar de um ponto pra outro, no final do dia você sente cansaço, as pernas tá bem doída. (S-08)

Quando questionados em relação a: *“Você já sofreu algum acidente relacionado ao seu trabalho? Isso é comum? Relate como foi”* (P5), todos os participantes do G1 afirmaram nunca ter sofrido acidente relacionado ao trabalho, como também não ser comum a sua ocorrência. O (S-01) relatou já ter corrido risco de acidente/vida em decorrência da sua função como mostra trechos da sua entrevista: *“Não, nunca aconteceu comigo. Aconteceu assim, de correr risco, troca de tiro, pegar bandido armado, o bandido atirar e, graças a Deus, não acertar. Nunca tive assim, nada grave não”*.

Outro relato faz menção aos acidentes de percurso (ida e volta do trabalho), como ilustra fragmentos da entrevista: *“Não, no trabalho não. Acontecem acidentes de percurso porque a maioria dos funcionários aqui anda de motocicleta. Mas especificamente no trabalho nunca soufri”*. (S-05)

Nas respostas dos participantes do G2 verificaram-se alguns relatos com relação a ocorrência de acidentes de percurso, como também incidentes com objetos/materiais cortantes, como comprovam trechos de entrevistas:

Eu já sofri sim, mas foi acidente de percurso, foi acidente de trânsito. Aqui no trabalho não. (S-15)

O único acidente que eu tive aqui, mas não foi fazendo o meu serviço, foi uma vez que eu tava fazendo uma calha pra desviar uma água e a minha perna entrou num buraco que eu não vi. Aí, de repente, eu cortei meu braço nessa calha. Foi o único acidente que eu tive aqui. (S-08)

Cortei só o dedo uma vez. Passei o dedo na parte de cima da lixeira de inox e cortei o dedo. Mas vocês não usam luvas? Pra recolher o lixo da praça de alimentação não. É proibido. (S-18)

Vale lembrar que de acordo com a Gerência do Departamento de Recursos Humanos, o *Shopping* não possui relatório anual de acidentes de trabalho. O gerente garantiu que devido ao número de acidentes de trabalho ser inexpressivo no *Shopping*, não havia tal dado. Entretanto, os discursos dos dois grupos evidenciam que o número de acidentes não é inexpressivo e se referem, sobretudo, aos acidentes inerentes ao cargo/função, como também aos acidentes de percurso.

Em relação às perguntas: “*Você já teve alguma doença por causa do trabalho?*” (P6). “*Conhece alguém?*” (P6-A). “*Qual o acompanhamento e o tratamento que o Shopping dispensou a essa pessoa? Tem algum convênio médico, departamento específico?*” (P6-B), os resultados revelaram que de acordo com os relatos dos participantes do G1, 50% tiveram problemas de adaptação ao ar condicionado (alergia, infecções de garganta, tosses). Todos os participantes afirmaram conhecer pessoas que já tiveram alguma doença por causa do trabalho. Dentre essas doenças, as principais de acordo com seus relatos são: problemas de postura/coluna e hérnia de disco, especialmente nos trabalhadores dos departamentos de limpeza/conservação e de segurança, respectivamente.

Um depoimento é significativo:

No trabalho específico da gente, tem um detalhe que tem chamado muita atenção que é a hérnia de disco. É um trabalho que você fica muito em pé. Nós já temos muitos casos de gente afastada que está fazendo cirurgia. *E quais as providências que estão sendo tomadas?* O *Shopping* já está fazendo um trabalho já direcionado a isso. Temos a ginástica laboral, que é feita todos os dias, e cada departamento faz uma ginástica diferenciada pra evitar a doença ocupacional, porque em umas você fica muito sentada e em outras muito em pé. Mas é uma coisa que não tem jeito, e a empresa tá tentando melhorar nesse sentido fazendo essa ginástica. Agora, conscientizar a pessoa que precisa fazer é difícil, porque é obrigatório, mas nem todas as pessoas fazem. (S-05)

Os participantes do G1 asseguraram ainda, que em caso de doença por causa do trabalho, o *Shopping* faz um acompanhamento social completo, além de conceder a todos os seus colaboradores benefícios como: plano de saúde, assistência odontológica gratuita, UTI móvel, disponível para o público e para os funcionários e a brigada contra incêndio (corpo de bombeiros), localizada dentro do próprio *Shopping*.

Para elucidar a situação, seguem trechos de depoimentos:

(...) esse é um cuidado, é uma coisa que pra mim, é a menina dos olhos: cuidar bem das pessoas. Porque é uma forma da pessoa reconhecer que ela é bem tratada pela própria empresa. Temos convênio de saúde, plano odontológico, temos tudo... *E no caso de alguém se machucar, tem um departamento aqui que presta os primeiros socorros?* Tem. Nós temos a brigada, temos a UTI móvel que o *Shopping* dispõe tanto pro público em geral, quanto pros nossos funcionários. (S-02)

Dá um respaldo sim. Um acompanhamento social completo. Não deixa a pessoa desamparada não. Agora, tratamento médico é a pessoa quem tem procurar, até porque ela tem plano de saúde da empresa pra isso, né? (S-05)

Nas respostas dos participantes do G2, todos garantiram nunca ter tido nenhuma doença por causa do trabalho, exceto gripes e resfriados. Somente dois (2) participantes relataram conhecer pessoas/colegas que tiveram alguma doença por causa do trabalho, conforme esclarece os seus relatos:

Não. Só teve um amigo meu que tá com uns problemas nas costas, porque carregava uns equipamentos pesados. (S-18)

Olha, já. Mas nem faz parte da equipe mais. *E que tipo de doença ele teve?* Ele tinha problema de coluna. (S-20)

De acordo com os participantes do G2, o *Shopping* presta toda a assistência necessária aos colaboradores com doenças/acidentes por causa do trabalho, além dos benefícios já descritos acima. Todavia, é intrigante constatar que enquanto no discurso dos participantes do G1 todos afirmaram conhecer pessoas que já tiveram alguma doença por causa do trabalho, especialmente trabalhadores dos departamentos de limpeza/conservação e de segurança, no discurso dos participantes do G2, justamente os trabalhadores dos departamentos descritos logo acima, somente dois participantes relataram conhecer pessoas/colegas que tiveram alguma doença por causa do trabalho.

Tal fato nos leva a pensar em um possível discurso ideológico ou ainda em estratégias defensivas, que de acordo com Dejours (1994) são códigos de condutas estabelecidas e conduzidas por homens e mulheres. As estratégias defensivas variam de acordo com as situações de trabalho, sendo marcadas pela sutileza, engenhosidade, diversidade, e inventividade. Dessa maneira, Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994) elucidam que as estratégias defensivas levam à modificação, à transformação, e à amenização da percepção que os trabalhadores têm da realidade que os faz sofrer e do medo dos riscos a que estão submetidos, com o objetivo de atenuar seu medo e seu sofrimento. Muitas vezes os procedimentos defensivos construídos servem para não admitir uma realidade incompreensível ou sofrível.

No que envolve os afastamentos, 50% dos participantes do G1 afirmaram terem sido afastados por problemas como: licença maternidade, aborto espontâneo e cirurgias. Agora, entre os participantes do G2, grande parte afirmou nunca ter sido afastada. Os afastamentos já existentes se relacionam com doenças como: catapora, gripes, resfriados, infecções de garganta, além de cirurgias e acidentes de percurso.

No que concerne a pergunta: “*O que seria fracassar na realização de suas tarefas? Por quê?*” (P10), todos os componentes do G1 afirmaram que fracassar na realização de suas tarefas significaria não ter competência para exercer sua função, não ser capaz de solucionar um problema, não dar continuidade a um projeto, cometer um erro grotesco. Com o mesmo ponto de vista, os participantes do G2 relataram que fracassar na realização de suas tarefas seria não conseguir desempenhar bem as suas atividades, não ter potencial para trabalhar, ser incapaz, não concluir suas tarefas adequadamente, ficar doente, faltar ao trabalho, bem como, perder o emprego.

Dejours (2005) salienta que trabalhar não é apenas executar atos técnicos, é fazer funcionar o lado social e as dinâmicas indispensáveis ao reconhecimento. Nesse sentido Pagès (1987) expõe que “o essencial não é mais o que se faz, mas o medo de não cumprir os objetivos” (ibid., p. 108). De acordo com o autor, não é através do ato do trabalho, mas através da realização dos objetivos que o trabalhador recebe seu reconhecimento na organização.

Quanto à estabilidade por trabalhar no *Shopping*, percebe-se através dos discursos dos participantes do G1, que a mesma é relativa à dedicação por parte do funcionário, ao cumprimento das normas e regulamentos, ao alcance dos objetivos. Visto que, apesar de a empresa investir nos funcionários, a estabilidade não existe em lugar algum de acordo com o relato de um participante. Deste modo, há uma diferença de sentido com relação à estabilidade por parte dos participantes do G1 e dos participantes do G2. Enquanto os primeiros acreditam que com dedicação ao trabalho, respeito e cumprimento às normas podem obter estabilidade, para os participantes do G2, a realidade é outra: a ameaça da instabilidade vem muitas vezes pelo fato de a maioria não ter formação técnica/superior (algo que o *Shopping* preza e valoriza). Fato que se relaciona, sobretudo, com o atual cenário socioeconômico, em que os sujeitos são cada vez mais descartáveis, no mundo do trabalho, já que as mudanças ocorridas nas condições de trabalho, impulsionadas pela globalização, aumentaram o desemprego, as perdas das garantias sociais, aumentaram os trabalhos informais e temporários, que de acordo com Claro, Botomé e Kubo (2003) trouxe como consequência o aumento da incerteza e a imprevisibilidade na vida dos trabalhadores.

Nas pesquisas já realizadas com os trabalhadores das organizações de lazer e entretenimento, coordenadas por Macêdo, verifica-se uma diferença básica com relação à organização do trabalho, que é relativa a autonomia no trabalho, existente para os trabalhadores que atuam na arte. Santos (2008), Assis (2008) e Brasileiro (2008) expõem em suas pesquisas que além da relativa autonomia, há trabalho em equipe e cultura de cooperação. Diferentemente, para os trabalhadores de um *Shopping Center* e para os trabalhadores de um restaurante e de uma academia, pesquisados por Dias (2007) e Araújo (2008) respectivamente, a organização do trabalho se apresenta rígida, falta autonomia para os trabalhadores, as normas e os regulamentos devem ser rigorosamente cumpridos.

As condições de trabalho dos trabalhadores do *Shopping* apresentam aspectos semelhantes aos encontrados nas pesquisas de Dejours (1992, 1994) e Mendes (2001, 2007) como: desgaste, sobrecarga, cansaço físico/mental, riscos de acidentes, o que causa nos trabalhadores ansiedade, medo e insegurança. Há ainda insatisfação por parte dos trabalhadores com relação ao trabalho noturno, aos finais de semana e feriados, como também foi verificado nas pesquisas com os trabalhadores que atuam na arte. Já com relação ao ambiente físico, que compreende: iluminação; ruídos; temperatura; higiene; máquinas e equipamentos, a avaliação foi satisfatória para a maioria dos trabalhadores do G1 e insatisfatória para grande parte dos trabalhadores do G2.

As relações de trabalho existentes entre os trabalhadores que atuam no ramo de lazer e entretenimento possuem algumas características em comum. São vivenciadas como: satisfatórias, amigáveis e até familiares pelos trabalhadores.

No discurso dos trabalhadores, verificou-se que tanto as vivências de prazer (satisfação; reconhecimento) quanto as vivências de sofrimento (insegurança; sobrecarga; desgaste) estavam presentes. Logo, as categorias indicadoras de prazer levantadas foram: satisfação pessoal, reconhecimento profissional, orgulho por trabalhar em uma empresa de renome, *status*, prazer nos relacionamentos interpessoais, gratidão para com a organização, confirmando o que foi encontrado nas pesquisas de Dejours (1992, 1993, 1994, 2004), Mendes e Tamayo (2001), Ferreira e Mendes (2003) e Mendes, Lima e Facas (2007), além dos resultados co-relacionados encontrados nas pesquisas de Dias (2007), Santos (2008), Assis (2008), Brasileiro (2008) e Araújo (2008), contribuindo para a construção de um significado comum do trabalho, no segmento de lazer e entretenimento.

As categorias indicadoras de sofrimento encontradas referem-se ao desgaste, relacionado ao sentimento de que o trabalho causa estresse, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade; e insegurança, relacionada ao sentimento de medo de não conseguir

cumprir as metas com relação à produtividade, ritmos, regras e normas de trabalho, riscos de acidentes, insegurança diante da instabilidade no emprego e falta de tempo para si e para família. Tais categorias coincidem com as levantadas pelas pesquisas de Dejours (1992), Ferreira e Mendes (2001), Mendes e Tamayo (2001), Martins e Pinheiro (2006), Dias (2007), e demais autores.

Com relação às estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores do *Shopping*, assim como as utilizadas pelos outros trabalhadores do segmento de lazer e entretenimento encontram-se o conformismo, a negação, a racionalização, como estratégias coletivas. Existe um sentimento de cobrança, auto-vigilância, disciplina, na execução da atividade/trabalho por parte dos próprios trabalhadores. Logo, pode-se afirmar que diante do sofrimento, o engajamento e a submissão do corpo tornam-se maiores, sendo legitimados através da aceleração dos gestos e movimentos, a fim de manter a produtividade e alcançar as metas.

De acordo com os estudos de Dejours (1992, 1993, 1994, 2004, 2007), as novas formas de organização do trabalho mostram um modo de dominação por parte das organizações, mais sofisticado e difícil de ser identificado. Caracterizam-se pelas contradições dos objetivos, das regras e dos controles impostos pela própria organização. As exigências do trabalho, muitas vezes invisíveis, ameaçam a perda individual do emprego e a desestabilização do coletivo de trabalho. Assim, o sofrimento instala-se e apresenta-se como uma reação, uma manifestação da resistência e da insistência em enfrentar a diversidade do contexto de trabalho, funcionando como um mobilizador para a luta contra as patologias sociais e pela saúde. Somente pela ressignificação do sofrimento é possível a busca pelo prazer. Ressignificação que só é possível a partir do momento que o trabalhador reconhece a realidade de trabalho que o faz sofrer. Daí dá-se a contribuição da psicodinâmica em que a construção do sentido do trabalho através da ressignificação/re-elaboração pode transformar o sofrimento em prazer.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado permitiu aprofundar a compreensão de como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam o seu trabalho, contribuindo com análises que ampliaram a produção científica relacionada a este tema.

O método utilizado mostrou-se adequado, pois possibilitou, com base nos discursos dos participantes, o acesso aos conteúdos que caracterizam a forma de gestão da organização e a mobilização subjetiva relacionada ao trabalho.

Os dados encontrados indicam que, apesar de ser uma empresa que atua no ramo de lazer e entretenimento, o *Shopping* proporciona aos seus trabalhadores vivências tanto de prazer como de sofrimento. Assim como na teoria, a coexistência das vivências de prazer-sofrimento revela-se interligada ao longo das entrevistas, ressaltando o caráter dinâmico dessas vivências.

As análises realizadas com relação à organização do trabalho, as condições e as relações de trabalho, são semelhantes em alguns aspectos a outras organizações do ramo. As pesquisas já realizadas em empresas que atuam no ramo de lazer e entretenimento, como academia, por Araújo (2008), restaurante, por, Dias (2007), ou mesmo as pesquisas relacionadas ao sentido do trabalho para os trabalhadores que atuam na arte, realizadas por Assis (2008); Brasileiro (2008) e Santos (2008), apresentam características em comum quanto à forma de gestão, como também, a mobilização subjetiva relacionada ao trabalho, que abrangem as vivências de prazer-sofrimento e as estratégias de enfrentamento do trabalho.

A organização do trabalho no *Shopping* é vista pelos trabalhadores como sendo rígida, controlada por normas e regulamentos que devem obrigatoriamente fazer parte da rotina de todos. Mesmo os trabalhadores que ocupam os cargos de chefias, gerências e supervisões devem prestar contas e relatórios formais sobre as suas decisões. Muitos deles ressaltam a dificuldade existente em se cumprir o trabalho prescrito devido ao rigor presente na organização do trabalho. Para Dejours (1994), não há organização do trabalho ideal e, mesmo que ela se transforme, será potencialmente iatrogênica, ou seja, o trabalho pode ser construtor de identidade, ser fator tanto de inclusão como de exclusão social, ou mesmo, ser fonte de

saúde e/ou doença. No entanto, deve-se estimular a sua transformação, a qual deve ser realizada pelos próprios trabalhadores e por eles conduzida.

As condições de trabalho verificadas são diferentes para os dois grupos. Enquanto os trabalhadores do G1(administração) trabalham em um local que, apesar de provisório, apresentou avaliação satisfatória com relação às condições físicas (iluminação; ruídos; temperatura e ventilação; higiene; máquinas e equipamentos). Alguns trabalhadores do G2 (operacional) apresentaram insatisfações no que se refere à higiene, aos ruídos, a temperatura e ventilação e as máquinas e equipamentos utilizados por determinados deles. Além do que, o risco maior de acidentes no G2 (operacional), gera nos trabalhadores, ansiedade, medo e insegurança. Existe ainda desgaste, sobrecarga, cansaço físico e/ou mental e insatisfação com relação ao trabalho noturno, aos finais de semana e feriados, por parte dos trabalhadores.

As relações de trabalho são vivenciadas pelos trabalhadores como “uma das coisas boas daqui”. São consideradas amigáveis e satisfatórias as relações entre chefes e subordinados e as relações entre os próprios colegas.

A mobilização subjetiva relacionada ao trabalho, revelados nas entrevistas, como as vivências de prazer-sofrimento e as estratégias de enfrentamento, apresentam aspectos relevantes com relação a como os trabalhadores de um *Shopping Center* vivenciam o seu trabalho. De acordo com Dejours (1992, 1994, 1999), o trabalho é um lugar no qual os conflitos intersubjetivos e intra-subjetivos podem ocorrer, possibilitando sentimentos relacionados com satisfação, reconhecimento e liberdade, isto é, vivências de prazer, mas também sentimentos de insegurança, instabilidade e desgaste, ou seja, vivências de sofrimento.

Assim, verifica-se que os trabalhadores do *Shopping* sentem satisfação e orgulho por trabalhar em uma empresa sólida, de renome (*status*). Sentem satisfação ainda, em realizar o seu trabalho, visando o alcance dos seus objetivos, conquistas e sobrevivência. São gratos ao *Shopping*, pelos benefícios e cursos oferecidos, Pagès (1987). “O *Shopping* investe nos funcionários”. O seu trabalho é considerado prazeroso, insubstituível, orgulho para a família, “tudo na vida”. O reconhecimento por parte da empresa, dos chefes e dos colegas, dos familiares, do público em geral, a valorização do seu próprio trabalho, os relacionamentos interpessoais, proporcionam prazer e alegria em trabalhar no *Shopping*. Sobre o reconhecimento, Mendes (2007) afirma que, para que o trabalho seja fonte de saúde, é imprescindível que o trabalhador se sinta reconhecido pelo seu esforço e dedicação a tarefa, uma vez que neste reconhecimento está a possibilidade de dar sentido ao sofrimento vivenciado pelos trabalhadores. A autora salienta ainda que, ao sentir prazer no trabalho, o trabalhador torna-se o sujeito da ação, ou seja, cria estratégias para dominar o seu trabalho e

não ser dominado por ele. Contudo, em função do poder da organização do trabalho, que pode desarticular as oportunidades para o uso dessas estratégias, isso nem sempre se torna possível.

O sofrimento dos trabalhadores do *Shopping* tem como indicadores o cansaço e/ou desgaste que pode ser físico e/ou mental. Físico, decorrente das atividades executadas por funcionários de cargos que exigem um esforço maior do corpo, como é o caso dos seguranças, (que necessitam fazer a ronda pelo *Shopping*, como ao mesmo tempo, ficar o período todo em pé); e mental, em virtude da preocupação em executar bem suas funções, cumprir as metas com relação à produtividade, ritmos, regras e normas de trabalho, o que também gera ansiedade e insegurança nos trabalhadores. Existe ainda insatisfação por parte de alguns trabalhadores com relação ao trabalho noturno, aos finais de semana e feriados, dificultando a convivência social e familiar. Para Ferreira e Mendes (2001), o constructo dialético prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado pela psicodinâmica desde os anos de 1980. Pesquisas revelam que situações de medo e tédio são responsáveis pelo surgimento do sofrimento, que se reflete em sintomas como a ansiedade e a insatisfação.

As estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores referem-se especialmente à organização e as condições de trabalho. Utilizam do conformismo para negar e/ou racionalizar as situações em que sentem cansaço, desgaste, medo, tédio, ansiedade, insatisfação, insegurança, que ameaçam a sua estabilidade no trabalho. Assunto tão bem abordado por Dejours (1992, 1994, 1999, 2007); Mendes e Tamayo (2001); Mendes (2007); Dias (2007); Araújo (2008) e outros. Esses autores ressaltam que a ameaça do desemprego gera muito sofrimento nos trabalhadores. Porém, para esses trabalhadores, é importante observar que essa condição pode se tornar uma forte arma de controle usada pela organização, à medida que os mesmos, por medo do desemprego, procuram se adaptar à sua cultura. Dessa forma, o trabalho durante os finais de semana e feriados, assim como, o cansaço/desgaste físico e/ou mental, decorrentes da organização do trabalho, eram verbalizados pelos trabalhadores como “não tem outro jeito”; “já me acostumei”. Logo, diante das insatisfações nas condições de trabalho, com relação à higiene, aos ruídos, a temperatura e ventilação e as máquinas e equipamentos utilizados, observa-se que o comportamento conformista também se repete através da frase “já estamos acostumados”. Deste modo, quando os trabalhadores não conseguem mais se adaptar a organização, surge o sofrimento que se apresenta como uma reação, uma revelação da resistência em trabalhar em um ambiente precarizado, funcionando como um mobilizador para a luta contra as doenças e pela preservação da saúde. Para tanto, somente através do reconhecimento da realidade de trabalho que o faz sofrer, é que o

trabalhador torna possível encontrar o caminho para obter a estabilidade sociopsíquica e as possibilidades de expressar a sua subjetividade de maneira autônoma.

Para Dejours (1992, 1994), criar condições para o aumento das vivências de prazer implica mudanças, tanto na forma de organização do trabalho, como na divisão das tarefas e das pessoas, possibilitando uma melhor relação interpessoal e melhores condições de trabalho. Faz-se necessário que o trabalhador perceba sentido naquilo que realiza e se identifique como agente de transformação da realidade em que está inserido, pelo seu trabalho.

Diante dos resultados encontrados nesta pesquisa, pode-se afirmar que os objetivos foram alcançados, pois foi possível verificar as vivências dos trabalhadores em relação à organização e sua interação com ela, as condições e as relações de trabalho e a presença das vivências de prazer-sofrimento na organização estudada e a dinamicidade dessas vivências. A escolha pela abordagem psicodinâmica do trabalho se mostrou adequada, pois possibilitou contemplar o fenômeno de forma abrangente e integral, dando fundamento para as questões encontradas na prática dos trabalhadores, manifestadas nos seus discursos.

Na realização desta pesquisa, algumas dificuldades e limitações foram encontradas pela pesquisadora. A primeira delas diz respeito às limitações da própria pesquisadora diante da complexidade do objeto de estudo. Uma segunda limitação justifica-se pela falta de referenciais teóricos a respeito do trabalho em *Shopping Center*, tema ainda pouco abordado. A impossibilidade da análise documental da organização pesquisada, em virtude da organização do *Shopping* não ter possibilitado o acesso as mesmas, assim como, a não permissão por parte da organização para as entrevistas coletivas, prejudicou a obtenção de maiores informações, além de limitações relacionadas aos transtornos vivenciados pela pesquisadora no que se refere aos contratemplos para cumprir o cronograma estabelecido no projeto de pesquisa, em razão de obrigações exteriores.

Em meio às possibilidades de novas pesquisas, pode-se ampliar o campo de estudo em relação a outras organizações do ramo, de diversos portes, para apreender e comparar os fenômenos psíquicos vivenciados pelos trabalhadores com relação ao seu trabalho. A continuação pela utilização e desenvolvimento da abordagem psicodinâmica do trabalho, que têm sido de grande utilidade para a compreensão dos fenômenos psíquicos vivenciados no trabalho.

Dentre as possibilidades de futuras pesquisas com base neste estudo, pode-se sugerir: a utilização da entrevista coletiva como técnica de coleta de dados para complementar a entrevista individual, que pode ampliar os resultados em termos coletivos.

REFERÊNCIAS

- ABRASCE, **Associação Brasileira dos Shopping Centers**. Disponível em: <http://www.abrasce.com.br>. Acesso em: 11 abr. 2007.
- ABRASCE, **Associação Brasileira dos Shopping Centers**. Disponível em: <http://www.portaldoshopping.com.br/novo/artigos.asp>. Acesso em: 19 ago. 2008.
- AQUINO, C. A. B. **Transformações no modelo industrial, novos trabalhos e nova temporalidade**. *Psicologia e Sociedade*, v. 19, p. 21-28, 2007.
- ARAÚJO, R. L. de. **O trabalho dos professores de academias de ginástica: uma abordagem psicodinâmica**. Dissertação de Mestrado – UCG – Goiânia, 2008.
- ASSIS, D. T. F. **O trabalho em uma banda de blues: uma abordagem psicodinâmica**. Dissertação de Mestrado – UCG – Goiânia, 2008.
- ASSUNÇÃO, M. C. **Apontamentos sobre os contratos de Shopping Center**. *Jus Navegandi*. Terezina, ano 10, n. 1025, 22 abr. 2006. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=8292>. Acesso em: 11 abr. 2007.
- BENJAMIN, W. **Paris, Capitale du XIXe siecle**. Tradução de Jean Lacoste. 3. ed. Paris: Lês Éditions du cerf, 2000.
- BETIOL, M. I. S.; TONELLI, M. J. **A Trama e o drama numa intervenção: análise sob a ótica da psicodinâmica do trabalho**. *O & S*, v. 9, nº 24, mai./ago. 2002.
- BRASILEIRO, J. E. **A Vida no circo: relações e sentidos do trabalho**. Dissertação Mestrado – UCG – Goiânia, 2008.
- CABRAL, A. C. A. A análise do discurso como estratégia de pesquisa no campo da administração: um olhar inicial. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD), 23. **Anais ...** Foz do Iguaçu, 1999.
- CLARO, M. M. F. de; BOTOMÉ, S. P.; KUBO, O. M. **Condições de trabalho, vida e saúde de trabalhadores de comércio em Shopping Center**. *RPOT - Revista Psicologia Organização e Trabalho*, v. 3, nº 2, jul./dez., 2003.
- CODO, W. (orgs.) **O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho**. In: MENEZES, I. V. *Por onde passa a categoria trabalho na prática terapêutica?* Petrópolis-RJ: Vozes, 2004.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Reimpressão. São Paulo: FGV, 2007.

_____. **A loucura do trabalho – estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

_____. **O fator humano**. 5. ed. Tradução de Maria Irene S. Betiol e Maria José Tonelli. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2005.

_____. Addendum, da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (Orgs.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2004, p.47-104.

_____. **Conferências Brasileiras**. São Paulo: Edições Fundap: EAESP/FGV, 1999.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. **Por um trabalho, fator de equilíbrio**. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, v. 33, n. 3, p. 98-104, mai./jun. 1993.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho – contribuições da escola dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DIAS, F. R. **As Vivências dos Trabalhadores de uma Organização de Entretenimento: uma abordagem psicossociológica e Psicodinâmica**. Dissertação de Mestrado – UCG – Goiânia, 2007.

DUMAZEDIER, J. **Sociologia empírica do lazer**. São Paulo: Perspectiva, 1974.

ENRIQUEZ, E. **A organização em análise**. Petrópolis: Vozes, 1997.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “**Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor**”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Revista Estudos de Psicologia*, v. 6, n. 3, p. 93-105, 2001.

FERREIRA, M. C.; MENDES A. M. **Trabalhos e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira**. Brasília: FENAFISP, 2003.

GASKELL G., BAUER, M. e MARTIN W. P. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 3. ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 2004.

GIL, A. H. C. de F.; FILHO, S. F. G. **O espaço do cotidiano nos Shopping Centers em Curitiba-PR**. IX Colóquio internacional de Geocrítica. Porto Alegre, 28 de Maio – 1 de Junho de 2007. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.ub.es/geocrit/9porto/anagil.htm>. Acesso em: 19 ago. 2008.

HOPFER, K. R.; FARIA, J. H. de. **Controle por resultados no local de trabalho: dissonâncias entre o prescrito e o real**. *RAE electron*, São Paulo, v. 5, nº. 1, 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_56482006000100006&Ing=pt&nrm=iso. Acesso em: 17 jul. 2007. Pré-publicação.

ISCS. **International Council of Shopping Center**. Disponível em: <http://www.iscs.org>. Acesso em: 21 out. 2008.

LANCMAN, S.; HELOANI, R. **Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação no trabalho.** *Rev. Produção*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, set./dez. 2004.

LANE, S. T. M. **Uma técnica de análise do discurso.** *In: Congresso Interamericano de Psicologia*, 20. **Anais...** Caracas, 1985.

LEGLER, J. F. B.; CAVEDON, N. R. **Do “Templo do Consumo” a representação mitológica: um olhar etnográfico desconstrutivo sobre os ritos no Shopping Center.** *RIMAR - Revista Interdisciplinar de Marketing*, v. 1, n. 2, p. 23-38, mai./ago. 2002.

MARCELLINO, N. C. **Estudos do lazer: uma introdução.** 4. ed. Campinas-SP: Autores Associados, 2006.

MARTINS, J. C. de O.; PINHEIRO, A. de A. G. **Sofrimento psíquico nas relações de trabalho.** *Pisc.* vol. 7, n. 1, jun. São Paulo, 2006 ISSN 1676-7314.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. **Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho.** *PSICO – USF – Revista Semestral da Área de Psicologia da Universidade de São Francisco*, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; LIMA, S. C. da C.; FACAS, E. P. **Diálogos em psicodinâmica do trabalho.** Brasília: Paralelo 15, 2007.

MENDES, A. M. (orgs). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho.** *In: SIQUEIRA, M. V. S. As artimanhas da gestão na realidade atual das organizações.* Brasília: Paralelo 15, 2007.

MIRANDA, P.; GOEKING, W. **De olho neles.** *Revista Lumiere*, v. 10, nº. 122, jun., 2008.

MOACYR, G. B. **Shopping Centers: Atualidade Brasileira da Tendência Mundial.** Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/232/boltc232e.htm>. vol. 23, n.2, mai./ago., 1997. Acesso em: 11 abr. 2007.

MORGAN, G. **Imagens da organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

NEVES, J. da S. **Gestão de empresas comerciais estabelecidas em Shopping Center na perspectiva do seu ciclo de vida organizacional.** Dissertação de Mestrado – UFSC – Florianópolis, 2004.

OLIVEIRA, C. B. de. **Sobre lazer, tempo e trabalho na sociedade de consumo.** Disponível em: <http://www.efdeportes.com>. *Revista Digital*. Buenos Aires, Año 11, nº. 97, junio de 2006. Acesso em: 08 abr. 2008.

OLIVEIRA, P. A. de; VIEIRA, F. G. D. **Comunicação de Marketing: um estudo exploratório sobre a formação e uso de constelação de consumo na cidade de Maringá.** VII Seminários em Administração, 2005. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/marketing/MKT22-Comunicac%E3omkt%20Shopping%20Center.PDF>. Acesso em: 08 abr. 2008.

PADILHA, V. **Dialética do Lazer**. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **Shopping Center: a catedral das mercadorias**. São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. **Shopping Center: a catedral das mercadorias**. In: RYBCZYNSKI, W. *A vida nas cidades: expectativas urbanas no novo mundo*. Rio de Janeiro: Record, 1996.

PAGÉS, M. **O Poder das Organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PEIXOTO, E. R.; FERRANTE, I. P. G. **Goiânia, a cidade genérica: estudo dos Shopping Centers**. <http://www.ifch.unicamp.br/ciec/revista/artigos/artigo5.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2008.

POLATO, T. H. P. **Por um lazer potencialmente transformador: um estudo sobre as apropriações conceituais do lazer**. Tese de Livre Docência - Unicamp - Campinas, SP (s. n.), 2004.

POTSCH, F.; SOUZA FILHO, J. C. de. **O desenvolvimento dos Shoppings Centers no Brasil e o relacionamento entre administradores lojistas**. In: ANGÊLO, Cláudio Felisone de; SILVEIRA, José Augusto Giesbrecht. *Varejo Competitivo*. São Paulo: Atlas, 1997. p. 122-139.

REY, F. L. G. **Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios**. São Paulo: Pioneira, Thomson Learning, 2002.

ROSSI, E. Z. **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica**. Tese de Livre Docência – UNB – Brasília, 2008.

SANTOS, E. A. dos. **O Trabalho dos Bailarinos Profissionais de uma Companhia de Dança Contemporânea: uma perspectiva psicodinâmica**. Dissertação de Mestrado – UCG – Goiânia, 2008.

SILVA, R. L.; RAPHAEL, M. I.; SANTOS, F. S. dos. **Carta Internacional de Educação para o lazer como ferramenta de intervenção pedagógica efetiva no campo do saber**. <http://revistas.ufg.br/index.php/fe/article/viewArticle/128/1489>. Revista Pensar a Prática, vol. 9, nº. 1, 2006. Acesso em: 08 de abr. de 2008.

STANISLAVSKI, C. **A construção da personagem**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005.

TRIGO, L. G. G. **Entretenimento: uma crítica aberta**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1999.

APÊNDICES

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO:

Nome:

Idade:

Sexo:

Cargo:

Escolaridade:

Turno:

Tempo na empresa:

Categoria 1 - **ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

- 1- Quando você pensa no seu trabalho aqui no *Shopping*, o que você sente?
- 2- Por que você escolheu trabalhar aqui?
- 3- Já trabalhou em outras empresas antes?
- 3 - A Como era nas outras? Quais as diferenças entre trabalhar aqui no *Shopping* e em outros lugares?
- 4- O que você faz durante o trabalho?
- 5- Tem algum tipo de acompanhamento?
- 6- Como vocês dividem o trabalho (na sua área)?
- 7- O seu horário de trabalho é suficiente para concluir as atividades? Se não, o que você faz para terminar?
- 8- Você tem pausa no seu trabalho?
- 8 - A O que você faz nas horas livres?
- 9- Há local para descanso em seu trabalho?

Categoria 2 - **RELAÇÕES DE TRABALHO**

- 1- Como você se relaciona com seus colegas de trabalho?
- 2- E com seu chefe?

- 2 - A E com seus subordinados? (para chefes e supervisores)
- 3- Quais as vantagens e desvantagens de trabalhar no *Shopping*? Por quê?
- 4- Você conhece as normas e regulamentos da empresa?
- 4 - A O que você acha?
- 4 - B As normas mudam com frequência? (Se houver documentos sobre as normas, solicitar).

Categoria 3 - **CONDIÇÕES DE TRABALHO**

- 1- Como você avalia o seu local de trabalho, em relação a:
 - Iluminação;
 - Ruídos;
 - Temperatura e ventilação;
 - Higiene;
 - Máquinas e equipamentos
- 2- Há risco de acidentes? Quais?
- 3- Qual é o seu horário de trabalho?
- 4- Há algum rodízio ou escala para horário?
- 5- Você está trabalhando neste horário por opção ou não?
- 6- Como você se sente por trabalhar neste horário?
- 7- Como sua família reage em relação a este horário?
- 8- Quais as vantagens e desvantagens de trabalhar neste horário?
- 9- Você pretende continuar trabalhando neste horário? Por quanto tempo?
- 10- Qual o tempo que você tem para a família e para o lazer? É suficiente para vocês?

Categoria 4 - **VIVÊNCIAS DE PRAZER**

- 1- O que seu trabalho significa para você e para sua vida?
- 2- Você considera que seu trabalho é importante?
- 2 - A Para quem?
- 2 - B Por quê?
- 3- O que você mais gosta no seu trabalho?
- 4- Você sente que tem liberdade para fazer o seu trabalho aqui no *Shopping*?
- 5- Você considera que o seu trabalho é reconhecido? (chefes, colegas, você, família).

Categoria 5 - **VIVÊNCIAS DE SOFRIMENTO**

- 1- O que você sente ao trabalhar no *Shopping*?
- 2- Você foi preparado para exercer a sua função? Como?
- 3- Quais as dificuldades que você enfrenta ao trabalhar no *Shopping*?
- 4- O quê do seu trabalho gera de sofrimento?

Categoria 6 - **ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO**

- 1- Você se sente pressionado ou sobrecarregado na realização das tarefas?
- 2- Se sim, o que você faz para reagir diante desta situação?
- 3- Você sente cansaço ou fadiga por causa do trabalho?
- 4- Como percebe o cansaço?
- 5- Você já sofreu algum acidente relacionado ao seu trabalho? Isso é comum? Relate como foi?
- 6- Você já teve alguma doença por causa do trabalho?
- 6 - A Conhece alguém?
- 6 - B Qual o acompanhamento e o tratamento que o *Shopping* dispensou a essa pessoa? Tem algum convênio médico, departamento específico?
- 7- Você já foi afastado? Por quê?
- 8- O que seria fracassar na realização de suas tarefas? Por quê?
- 9- Você sente estabilidade por trabalhar aqui no *Shopping*?

CONCLUSÃO

- 1- Como você gostaria que fosse o *Shopping*?
- 2- Que planos possui para o futuro?
- 3- Você gostaria de dizer alguma coisa que eu não perguntei?

APÊNDICE B
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa de Mestrado em Psicologia que tem como objetivo investigar através da psicodinâmica do trabalho as categorias do trabalho: organização do trabalho, condições do trabalho, relações de trabalho, vivências de prazer e sofrimento e estratégias de enfrentamento do trabalho, com trabalhadores de uma empresa no segmento de lazer e entretenimento: Um *Shopping Center*.

Após você ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte deste estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra permanecerá em meu poder.

Em caso de recusa você não será penalizado de forma alguma. Em caso de dúvida você pode procurar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Goiás, através do telefone: 3946-1071.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: As Vivências dos Trabalhadores de um *Shopping Center* em Relação ao seu Trabalho: Uma Abordagem Psicodinâmica

Pesquisador Responsável: Talita Tomazini

Telefones para contato: 62-3285-5133/62-9126-7191

Orientador da Pesquisa: Prof. Dra. Kátia Barbosa Macêdo

Telefones para contato: 62-3946-1116/62-9973-8495

Eu, Talita Tomazini adotarei como instrumento para coleta de dados entrevistas individual semi-estruturadas e peço a sua permissão para gravar as mesmas. Este material será reservado a mim, sendo descartado após ser mantido por cinco (5) anos em arquivo.

Durante todo o processo você poderá esclarecer quaisquer dúvidas, questionamentos pertinentes ao assunto estudado/investigado, à metodologia e aos procedimentos adotados, comigo e com a orientadora do projeto.

Esta pesquisa pode oferecer em algum momento riscos, prejuízos ou mesmo desconfortos, podendo você desistir de sua colaboração sem nenhuma penalidade, sendo mantido o sigilo de sua participação. Com relação aos benefícios, você fará parte de um grupo de pessoas dispostas a contribuir através deste estudo/pesquisa para uma possível melhoria nos aspectos de gestão (organização do trabalho, condições do trabalho, relações de trabalho) e nos aspectos subjetivos (vivências de prazer, vivências de sofrimento e estratégias de enfrentamento) relacionados ao trabalho nas organizações que trabalham com lazer e entretenimento.

Quaisquer ocorrências que possam surgir em termos de desconfortos ou constrangimentos, decorrentes da sua participação, um profissional da área estará disponível para atendê-lo de forma gratuita em caso de necessidade, e caso haja eventuais danos, resultantes de sua participação, você terá direito a indenização.

O relatório desta pesquisa será enviado em primeira mão, a você. A pesquisa estará à disposição para publicação de resultados, artigos e documentos acadêmicos, bem como, apresentações em eventos e atividades científicas, garantindo sob qualquer hipótese o sigilo e a privacidade quando aos seus dados confidenciais envolvidos na mesma. Não serão divulgados nomes, características pessoais, ou quaisquer dados que permita a sua identificação.

Agradeço antecipadamente a sua participação

Nome do pesquisador: _____

Assinatura do pesquisador: _____

Goiânia, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE C
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO
SUJEITO / ENTREVISTADO

Eu _____

RG n°. _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo/pesquisa *As Vivências dos Trabalhadores de um Shopping Center em Relação ao seu Trabalho: Uma Abordagem Psicodinâmica*, como entrevistado.

Fui devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora Talita Tomazini sobre os objetivos e interesses científicos da pesquisa, bem como seus possíveis riscos e benefícios, tendo a liberdade de fazer perguntas, sempre que houver dúvidas. Em nenhum momento terei meu nome publicado ou exposto e caso seja necessário, será trocado como forma de manter a minha privacidade. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem e que isto me cause qualquer prejuízo.

A pesquisadora se compromete a manter em confidência toda e qualquer informação que possa identificar-me individualmente.

Goiânia, _____ de _____ de _____.

Nome do entrevistado: _____.

Assinatura do entrevistado: _____.

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimentos sobre a pesquisa e aceite do sujeito em participar:

Testemunhas (não ligada à equipe de pesquisadores):

Nome: _____

Assinatura: _____

Nome: _____

Assinatura: _____

Observações complementares: