

GT - CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DO TRABALHADOR
Modalidade de Apresentação: Comunicação Oral

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: reflexões acerca da vivência de promotores de vendas

Marina Monteiro Leal
Pedro Luis Ferreira Gois
Dr^a Lucila Moura Ramos Vasconcelos

RESUMO

Este trabalho tem como intuito expor e analisar as desigualdades existentes no mercado de trabalho e na sociedade, e, principalmente, apresentar percepções e relatos da realidade sobre a invisibilidade social explícita na profissão dos promotores de vendas externos — ou mais conhecidos como “moços(as) do cartão/chip/panfleto”, além de trazer um estudo de caso com esses trabalhadores que sentem na pele essa disparidade, como também entender o porquê dessas pessoas se submeterem a essa condição social, por exemplo. No que se refere a metodologia deste artigo, foi feito por meio de uma entrevista semiestruturada e por conveniência, desses promotores de venda, em um dos principais bairros comerciais e populares de Natal-RN, o bairro Cidade Alta. Passando por e interligando temas como invisibilidade social, pressão e estresse no trabalho, e qualidade de vida no trabalho. O estudo conclui como principais resultados o fato dos trabalhadores escolherem a invisibilidade social no trabalho do que a invisibilidade social e econômica do desemprego; a invisibilidade social afeta agressivamente a autoestima deles; a necessidade financeira é o maior motivo para que continuem se submetendo a essa condição social; a pressão parte tanto dos superiores como dos próprios funcionários; a pressão e o estresse no trabalho afetam diretamente a qualidade de vida do trabalhador; notou-se que com o passar do tempo os trabalhadores se acostumam com a invisibilidade social. A contribuição desse trabalho é principalmente possibilitar tanto os leitores, como os autores, a olharem por uma nova ótica e desconstruirmos os conceitos pré-definidos de “trabalhadores invisíveis”, e de profissões não prestigiadas, e através dos relatos desses trabalhadores, enxergar a realidade de milhões de brasileiros que lutam contra o desemprego. Como também, contribuir com a tão importante, mas ainda tão escassa bibliografia, acerca do tema invisibilidade social.

Palavras-chave: Invisibilidade social; Qualidade de vida no trabalho; Pressão; Estresse.

1 INTRODUÇÃO

Com a recente e ainda presente crise econômica e política que o Brasil desde o ano de 2014, o mercado de trabalho vem sendo diretamente e principalmente afetado. As consequências disso são: O alto índice de desemprego, aumento da informalidade, e as várias transformações que o mercado vem sofrendo a todo

momento. Essa volatilidade e inconstância afeta a saúde mental e física dos trabalhadores, que com a grande demanda por empregos, passam a se submeter cada vez mais a trabalhos com menores remunerações e direitos, além de vivenciarem o pavor do desemprego iminente, e todas as suas implicações econômicas e sociais.

Em função disso, este artigo foi desenvolvido a partir de um recorte temático da tese de doutorado intitulada "Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garís: um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas." defendida em 2008, na área de concentração da Psicologia Social, por Fernando Braga da Costa. Com o intuito de analisar as desigualdades existentes no mercado de trabalho e na sociedade e trazer um estudo de caso com trabalhadores que sentem na pele essa disparidade no seu dia a dia, além de terem a propriedade de falar sobre o assunto por possuírem essa vivência. Assim, como o complexo da pesquisa supracitada escolheu o regime metodológico que se propõe obter *histórias de vida* por meio de *relatos orais*, os autores desta também. Pois, como afirma Costa (2008),

Na sociedade de classes, deslocar-se para o lado dos oprimidos é o que possibilita enxergar o mundo de um lugar diferente do meu, um lugar o mais próximo possível do ponto a partir do qual a vida se abre para meu interlocutor. É aqui, finalmente, que podemos conversar. Conversa livre - tensa ou não, não importa. Conversar é o que pode mudar meus sentimentos e imprimir marcas em minhas ações, pode me fazer recuar. Pode me fazer contestar o que antes eu considerava óbvio, pode me deixar inseguro sobre minhas convicções. Mas pode, sobretudo, inspirar simpatia entre eu e o outro.

Dessa forma, o trabalho se divide entre três assuntos que vão estar presentes e se interligando em todo o seu decorrer, sendo esses: Invisibilidade social no trabalho, Qualidade de vida no trabalho, Pressão e estresse, e na visão de Dejours (1992),

Qualidade de vida é uma expressão de difícil conceituação, tendo em vista o seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional. Ter qualidade de vida depende de fatores intrínsecos e extrínsecos. Assim, há uma conotação diferente de qualidade de vida para cada indivíduo, que é decorrente da inclusão desses na sociedade.

Sendo assim, em consoante com os conceitos de qualidade de vida do trabalho supracitado, para o estudo de caso foram escolhidos trabalhadores que na visão e perspectiva dos entrevistadores levando em conta a sua subjetividade, se encaixam no conceito de "Invisíveis sociais" e invisibilidade social do Doutor em Psicologia Fernando Braga da Costa.

No entanto, há uma diferença entre essa invisibilidade social abordada por Costa (2008) e a deste texto, pois a função de gari, infelizmente é invisível pelo fato de as pessoas passarem por eles como se não existissem. Entretanto, as funções optadas neste artigo foram as de vendedores ou captadores que trabalham principalmente abordando pessoas na rua, como também uma promotora de cartões que trabalha abordando pessoas dentro de uma loja. Ou seja, essas pessoas são totalmente visíveis frente aos indivíduos que passam no seu local de trabalho pelo fato delas os abordarem, entretanto, estes forçam uma invisibilidade social no trabalho dessas pessoas por motivos de não quererem ser incomodadas e/ou terem sua conversa, caminhada ou até mesmo escolha de roupa interrompida.

Além dessa triste realidade, essas funções foram escolhidas basicamente por esses funcionários enfrentarem diariamente em seu exercício: menor reconhecimento social, maior pressão dos seus contratantes por trabalharem com metas, além da resposta algumas vezes hostil dos seus possíveis clientes ao serem abordados, e questões intempéries como chuva e sol forte.

2 METODOLOGIA

Sabendo-se que as realidades e percepções desses indivíduos não são foco de muitos estudos, havendo assim pouco conhecimento sobre o tema, a pesquisa realizada nesse texto foi classificada como sendo exploratória, visto que para Raupp e Beuren (2006),

A caracterização do estudo como pesquisa exploratória normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa.

Além disso, este trabalho tem ciência de que sua pesquisa também é descritiva, segundo Andrade (2002),

A pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Assim, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador. (apud, Raupp e Beuren, 2006, p. 81)

No tocante à forma de abordagem, sendo pesquisa qualitativa, a qual se faz necessária à análise dos dados das entrevistas individualmente, não podendo quantificá-las e sim levar em conta os recortes socioculturais e econômicos de cada entrevistado, para assim começar a entender as suas motivações e anseios.

O termo qualitativo implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa, para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível e, após este tirocínio, o autor interpreta e traduz em um texto, zelosamente escrito, com perspicácia e competência científicas, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de pesquisa. (Chizzotti, 2003).

Nesta perspectiva, vale destacar que a técnica predominante de coleta de dados primários empregada foi a entrevista semiestruturada, já que para (TRIVIÑOS, 1987, p. 146) a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa (apud MANZINI, 2004). E, também, segundo (TRIVIÑOS, 1987, p. 152) os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador. Complementa o autor, afirmando que a entrevista semiestruturada "[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]" além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (apud MANZINI, 2004, p. 2). Para (MANZINI, 1990/1991, p. 154), a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de

forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas.

Em relação aos entrevistados, os mesmos foram escolhidos por conveniência e pela facilidade, esse tipo de amostragem não probabilística se tornou ideal visto que o intuito da pesquisa era coletar os relatos mais diversos e únicos, e o tempo para a coleta não era tão extenso. Cada entrevista durou cerca de 5 a 10 minutos entre as 14 e as 16 horas, após a abordagem dos entrevistadores, a rapidez se deu pelos mesmos estarem no horário de trabalho, muitas vezes ocorrendo simultaneamente enquanto os entrevistados vendiam seus produtos, e até serem reprimidos por seus supervisores por estarem “perdendo o tempo”.

Com isso, é importante frisar que as ruas selecionadas do bairro são as mais movimentadas, no que se refere ao comércio e varejo do município de Natal-RN, localizadas no bairro de “Cidade Alta”, as duas principais ruas e avenidas, a Rua João Pessoa e a Avenida Rio Branco. Por fim, foram entrevistados 5 funcionários de lojas de médio e grande porte do centro da cidade, que trabalham oferecendo e vendendo dos mais diversos produtos como: Chips de celular, cartões de crédito, empréstimos e até óculos e relógios. Seus nomes, por sigilo e ética, foram abreviados por letras fictícias, já a idade, o gênero e ocupação foram fidedignos e discriminados na Tabela 1 a seguir.

TABELA 1 - Perfil dos Entrevistados

ENTREVISTADO	OCUPAÇÃO	GÊNERO	IDADE
L	Supervisora de Vendas de Chip	Feminino	37
J	Promotora de Vendas de Chip	Feminino	27
D	Promotora de Vendas de Cartão de Crédito	Feminino	20
Y	Captadora (Empréstimo)	Feminino	21
M	Captador (Ótica)	Masculino	22

Fonte: Elaborado pelos autores

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. INVISIBILIDADE SOCIAL

A invisibilidade social de acordo com (SOUZA, 2010; CELEGUIM, 2009) está relacionada a pessoas que desenvolvem profissões consideradas sem status, glamour, reconhecimento social e adequada remuneração, tais como lixeiros, garis, faxineiras, seguranças, frentistas, garçons, cobradores de ônibus e outras de caráter operacional. (apud BOTELHO et al, 2017, p. 2).

Esse termo foi criado para representar pessoas que vivem à margem da sociedade, e que são ignorados tanto na ótica econômica quanto pelas pessoas ao seu redor, que preferem não enxergá-los por muitas vezes os acharem inferiores.

A invisibilidade pública é sustentada por motivações psicossociais, por antagonismos de classe mais ou menos conscientes. É cegueira psicossocial, parece ser tanto mais automatizada quanto menor for o sentimento de comunidade que o cego tenha com o indivíduo que não foi visto. (COSTA, 2008, p.366)

No conceito acima Costa afirma que muitas vezes essa cegueira é automatizada, ou seja, nem os próprios "cegos" percebem que invisibilizam pessoas por questões de status e econômicas.

No tocante à invisibilidade social no trabalho, a importância do trabalho na sociedade atual é tão imensa que o que ela faz é uma das características principais de cada pessoa. Max weber afirma que "O trabalho dignifica o homem", mas não qualquer trabalho. Na sociedade brasileira o trabalho manual sempre foi renegado e desprezado, sendo incumbência dos escravos. Mesmo com o fim da escravidão, o trabalho manual e outras funções sem status são ignoradas e invisibilizados. Com isso, os trabalhadores encarregados dessas funções são invisibilizados.

2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para (FERNANDES, 1996, p. 108), Qualidade de vida no trabalho pode-se entender como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica

o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Esse conceito dialoga com a ideia de que os colaboradores são partes da organização, e que para a organização prosperar é necessário ter trabalhadores satisfeitos e felizes. Porém com a revolução industrial, crescimento das lutas pela valorização do trabalhador, criação da consolidação das leis do trabalho - CLT, e a evolução dos estudos em gestão de pessoas, vêm crescendo também a conscientização dos trabalhadores e empresas no tocante à qualidade de vida e seus direitos.

Chiavenato (2008) relata que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

A psicóloga (Limongi França) contribuiu enormemente com a visão biopsicossocial e organizacional da qualidade de vida, a qual considera questões biológicas (físicas), psicológicas (emoções, personalidade do funcionário, saúde mental), sociais (valores, relacionamentos, questões demográficas) e organizacionais da própria empresa. De acordo com MAXIMIANO (2000, p.498) baseia-se em uma visão integral das pessoas, origina-se da medicina psicossomática, e propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano dentro da organização.

2.3. PRESSÃO E ESTRES

Nesse texto compreende-se que o estresse evidencia-se de duas maneiras: o *eustress* e o *distress*. O *eustress* é classificado como o estresse positivo. Segundo Selye (1956) o *eustress* é considerado como o estresse da vitória (apud, PEREIRA e ZILLE, 2010), por exemplo, quando um indivíduo está apaixonado, quando este vive a iminência de ser aprovado em um processo seletivo importante, de receber um aumento ou promoção no trabalho ou quando, na maior parte dos casos, a pessoa se sente muito feliz ou eufórica com determinada situação. No momento em que se

sente o *eustress* a pessoa está numa condição mental bastante positiva, o que é muito bom, pois faz com que pense em coisas positivas e aja desta forma também.

Já o *distress*, diverge do *eustress*, o *distress* não tem nada de positivo, visto que é ocasionado por ocorrências e episódios ruins e tristes, o que proporciona grande sofrimento mental, físico e espiritual à pessoa. Esse tipo de estresse origina-se de sentimentos como o desamparo, a perda, a tristeza, o abandono, a tensão, o desrespeito, a ansiedade, o medo, o cansaço e a desvalorização, por exemplo. Geralmente a pessoa sente o *distress* quando algo o contraria muito e, especialmente, quando isso vai de encontro às suas crenças e valores pessoais. Exemplos de acontecimentos que ocasionam esse estresse negativo são os da morte de entes queridos, casos de violência, finais conturbados de relacionamentos amorosos, fraternos ou profissionais, tempos de doença na família ou de uma crise financeira inesperada.

As duas definições são empregadas de modos distintos - *eustresse* e *distresse* - para diferenciar as implicações positivas e negativas do estresse para a vida do indivíduo, apesar de que, o ponto de vista fisiológico, esses dois modos de reação sejam precisamente iguais.

Além disso, mais uma importante distinção entre os tipos de estresse relaciona-se ao estresse de sobrecarga e ao estresse de monotonia. No tempo em que a estrutura psíquica do sujeito transfigura-se inapta de sustentar as excessivas exigências psíquicas do meio por um longo período de tempo, causando uma redução no desempenho no trabalho, julga-se que está perante estresse de sobrecarga. Agora, na circunstância inversa, na qual a pessoa está sujeita a um nível de exigência muito inferior ao que a sua estrutura psíquica demanda, de acordo com Seyle (1974) poderá ocorrer outro tipo de estresse, caracterizado como estresse de monotonia (apud, PEREIRA e ZILLE, 2010). Outra consequência do estresse contínuo no trabalho é a síndrome de burnout, que para (LIMA, 2007) é definida como esgotamento profissional, uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho. Nos anos 80 (MASLACH; JACKSON, 1981) foram publicados estudos epidemiológicos sobre a prevalência de burnout entre as categorias

profissionais que trabalhavam diretamente com as pessoas, sendo esses promotores de venda incluídos por estarem dia após dia tentando convencer seus possíveis clientes e também por serem mal tratados pelos mesmos, essa síndrome leva a exaustão emocional e física, além da perda de perspectiva no trabalho.

3 ANÁLISE E RESULTADOS DOS DADOS

3.1. INVISIBILIDADE SOCIAL

Ao realizar uma análise geral das entrevistas, o que foi percebido principalmente foi à relutância dos funcionários em criticar os seus empregos. Segundo (IBGE, 2018) 12,7 milhões de brasileiros estão desempregados, dessa forma, pode-se levar a conclusão que no Brasil, ter um emprego é um privilégio, portanto criticar o seu emprego é entendido pelos próprios trabalhadores como desconsideração.

De acordo com (RIBEIRO, 2009)

A dimensão biográfica-subjetiva, através de uma explicação psicossocial, vê o desemprego como um fenômeno que gera instabilidade e invisibilidade social criando uma identidade estigmatizada de desempregado [...] Com a diminuição do emprego tradicionalmente estabelecido, o subemprego aparece como forma de inserção no mundo do trabalho, alternativa ao emprego, e numa tentativa de saída da situação de desemprego, que tem assolado um contingente cada vez maior de trabalhadores desde então.

Nessa perspectiva, vale ressaltar que quando perguntado sobre os pontos positivos do emprego (M) respondeu que *Não estou desempregado, recebo o meu dinheiro e é isso.*

Sendo assim, é notório que o medo do desemprego leva o trabalhador a se submeter a situações não desejadas, muitas vezes injustas e insalubres. Porém, gera um ciclo vicioso, e também um paradoxo, pois ao ter receio de carregar o fardo e a invisibilidade social e econômica de ser desempregado, o sujeito se subordina a subempregos e a empregos de menor reconhecimento, o que o leva a outro tipo de invisibilidade social: a invisibilidade no trabalho.

De acordo com o conceito supracitado, outro ponto a ser debatido é como todos se incomodam com a invisibilidade do cargo, a qual causa um impacto negativo neles e na sua autoestima.

No entanto, nota-se também que essa invisibilidade com o tempo acaba não afetando tanto, os trabalhadores se acostumam. Acredita-se que eles ao adquirirem experiência acabam colocando como prioridade a sua necessidade financeira do que qualquer outro aspecto, como (D) falou *Dou minha educação, pois tenho, se eles não têm não posso fazer nada.*

Por fim, vale também abordar a motivação pela qual todos os entrevistados escolheram e o porquê de continuarem nesses empregos. Sem dúvida alguma todos foram parar nessas situações devido a sua necessidade econômica, no entanto estes se diferem quando se trata da sua permanência nesse ambiente. (J.) continua por ver a possibilidade de um plano de carreira, (L) acabou se encontrando no trabalho e essa identificação supera todas essas adversidades, (Y) e (M) entraram e continuam no emprego com o objetivo de juntar dinheiro para poder pagar sua faculdade.

3.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Vale frisar também que os impactos da invisibilidade social no trabalho acabam repercutindo na qualidade de vida e na qualidade de vida do trabalho desses trabalhadores, pois se sentem marginalizados e invisíveis dia após dia no emprego, podendo sentir-se menos dispostos a trabalhar e até sentirem-se mais deprimidos, carregando um fardo de serem tratados como se não existissem.

Ao serem perguntados se já foram maltratados ou ignorados por alguém, (J), (D) e (Y) responderam:

Vários, me sentia muito mal no começo porque tem gente que não olhava pra mim, como se não existisse, ignoram mesmo. Mas você tem que continuar sorrindo sempre, mesmo quando você só quer chorar. Teve um que recebeu um brinde que a gente sempre dá, e depois de 3 semanas veio reclamar que o brinde quebrou, e não podemos trocar então ele começou a gritar muito e nos xingar. Esse trabalho pode ser bem estressante. (depoimento de J, 27 anos, promotora de vendas de chips).

(D) afirmou que *"Tem gente que nem olha na sua cara, me sentia muito mal quando me ignoravam, não custa olhar na sua cara e dizer que não quer. E (Y) disse Já, tem muita gente que passa nem olha ou trata grosseiramente. Fico com muita raiva, e sempre penso que se pudesse não estaria aqui nesse trabalho"*.

Além disso, os impactos vão para além das horas de trabalho, afetam também nas horas de lazer, pois (Y) afirmou que *"É muita pressão, mas, mais por mim, me cobro muito, chego em casa e fico pensando nisso, as vezes nem durmo. Se hoje consegui levar 3 para a loja, amanhã tenho que levar 5"*.

É muito forte saber que ao sair do trabalho, o trabalho persegue esse indivíduo constantemente, afetando-o diretamente 24 horas por dia na sua qualidade de vida, podendo, muito provavelmente, atrapalhar no seu bem estar e nas suas outras atividades, proporcionando inúmeros problemas devido a essa situação. No renascimento, surgiu a ideia que vem se perpetuando até os dias atuais onde "o trabalho é inerente ao homem". Vivemos num mundo capitalista que tem como o capital e como a exploração, suas bases, no qual o trabalhador não é funcionário apenas no horário de trabalho e sim nas 24 horas do seu dia. Muitas vezes se submetendo às situações as quais interferem na qualidade de vida biológica (sol, cansaço, intempéries) e psicológicas (estresse, pressão, falta de reconhecimento) dos mesmos, por uma remuneração baixa (J) desabafa *"Passo 8 horas parada no mesmo ponto, tentando vender os chips[...] apenas um salário mínimo por 8 horas diárias trabalhadas de segunda a sexta"*.

Para finalizar este tópico, acredita-se que é muito importante apresentar a visão desses trabalhadores em relação ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, trazendo o conceito de (DEJOURS, 1992) para a realidade, (J) disse *Acho que receber bem e trabalhar em algo legal*. E (L) afirmou *Receber bem e não se estressar muito*.

3.3. PRESSÃO E ESTRESSE

Ao fazer a análise dos dados, percebeu-se que no tocante a pressão e estresse têm-se e de forma excessiva, visto que há uma grande pressão, partindo

tanto de “superiores” como deles mesmos em relação às metas, causando algumas frustrações e sentimentos de incapacidade.

Quando perguntadas sobre o insucesso em relação às metas e se sentem pressionadas (J) e (L) responderam:

Ainda recebemos o salário fixo, só não recebemos o bônus, mas termina não valendo a pena já que é apenas um salário mínimo por 8 horas diárias trabalhadas de segunda a sexta. E se vendermos 95% da meta já conseguimos. [...] Sim muito, por mim mesma principalmente, se eu não vender a meta não ganho o bônus, e eu preciso muito do dinheiro. Tem a pressão de cima também, mas saber que não vai receber o extra é bem pior. (depoimento de J, 27 anos, promotora de vendas de chips).

(L) afirmou que *“Se não bater a meta geral, também não recebo o bônus, tenho que incentivar muito eles, é pressão de todos os lados, tem dias que só sento no carro e choro”*. Essa falta de motivação e constante estresse que esses funcionários passam, no futuro pode acarretar em síndromes de burnout, exaustão emocional e física de passarem 8 horas no sol e chuva sendo invisibilizados por seus clientes, pressionados pelos superiores.

Com esses relatos é perceptível como a pressão e o estresse afetam o trabalhador, principalmente na sua qualidade de vida e na qualidade de vida do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos fatos mencionados, é perceptível que se obteve como resultados o fato dos trabalhadores escolherem a invisibilidade social no trabalho do que a invisibilidade social e econômica do desemprego; a invisibilidade social afeta agressivamente a autoestima deles; a necessidade financeira é o maior motivo para que continuem se submetendo a essa condição social; a pressão parte tanto dos superiores como dos próprios funcionários; a pressão e o estresse no trabalho afetam diretamente a qualidade de vida do trabalhador; os impactos da invisibilidade social no trabalho e da pressão vão para além das horas de trabalho, afetam também nas

horas de lazer; notou-se que com o passar do tempo os trabalhadores se acostumam com a invisibilidade social.

Além disso, esse trabalho foi de extrema importância por nos fazer enxergar uma realidade que está muito próxima do nosso dia-a-dia, mas muitas vezes nem percebemos ou optamos não enxergar. Com isso, torna-se necessário compreender as diferentes realidades de cada entrevistado e também dos inúmeros trabalhadores brasileiros que passam por essas situações. Não podendo julgar sem entender o ambiente que o sujeito está inserido, e todas as variáveis que o influenciam, como questões sociais, políticas e econômicas. Como futuros gestores, a capacidade de ouvir, entender o outro e ter empatia é cada vez mais essencial na profissão. Principalmente por suas ações interferirem no bem-estar e na produtividade do colaborador, um funcionário motivado e realizado, gera maiores benefícios para a empresa como: bom desempenho das suas atividades, maior sentimento de dono, satisfação pessoal e profissional, entre outros.

Por fim, podemos concluir e afirmar que esta pesquisa impactou a nós entrevistadores muito mais que aos entrevistados. Ao pararmos para ouvirmos histórias de vida diferentes da nossa realidade, aprendemos a magnitude e importância de simplesmente escutar e entender o outro.

Cada um torna-se único a partir do reconhecimento do outro, de sua existência e da relação com ele estabelecida. A partir do olhar do outro conseguimos construir nossa imagem e nos constituirmos como indivíduos, pois não vivemos isolados no mundo. (KUHN e SCORTEGAGNA, 2016 p. 07).

REFERÊNCIAS

BOTELHO, L. L. R.; MELLO, R; SCHERER, L. ; LORENZON, J. . (In)visibilidade social: um estudo a partir da fenomenologia social acerca do trabalho dos catadores de materiais recicláveis no município de Cerro Largo/RS. In: VIII Simpósio Iberoamericano em Comércio Internacional, Desenvolvimento e Integração Regional, 2017, cerro largo. **Anais do VIII Simpósio Iberoamericano em Comércio Internacional, Desenvolvimento e Integração Regional**, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.



CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIZZOTTI, Antonio. **A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios**. Revista Portuguesa de Educação 2003, 16 [Fecha de consulta: 7 de enero de 2019]. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37416210>>

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade. 1996. 108 p.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. 2018. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/3086/pnacm_2018_ago.pdf. Acesso em: 01 Out. 2018.

KUHN, Marisa Canello; SCORTEGAGNA, Silvana Alba. **A relevância da empatia no desenvolvimento inter-relacional em equipes de trabalho**. Egepe, Brasil, p.7-7, mar. 2016. Anual. Disponível em: <<http://egepe.org.br/anais/arquivos/edicaoatual/Artigo385.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2018.

LIMA, O. Síndrome de Burnout. Publicado em 20 out. 2007. Acesso em 12 jan. 2019. Disponível em: <https://www.webartigos.com/artigos/sindrome-de-burnout/2450/#ixzz2e3u7jyBA>.

MANZINI, E. J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE PESQUISA E ESTUDOS QUALITATIVOS, 2004, Bauru. Anais. Bauru: USC, 2004. v. 1. p. 1-10.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RIBEIRO, Marcelo Afonso. **Estratégias micropolíticas para lidar com o desemprego: contribuições da psicologia social do trabalho**. Rev. psicol. polít. [online]. 2009, vol.9, n.18, pp. 331-346. ISSN 1519-549X. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-549X2009000200010#3a. Acesso em 03 Out. 2018.

RAUPP, F. M., & BEUREN, I. M. (2006). **Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais**. In I. M. Beuren (Ed.), Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática (3rd ed., pp. 76-97). São Paulo: Atlas.



PEREIRA, L. Z.; ZILLE, G. P. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. **Gestão e Sociedade**, v. 4, n. 7, p. 414-434, 2010.

COSTA, Fernando Braga da. **Moisés e Nilce Retratos Biográficos de dois garis: um Estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas**. Tese Doutorado. São Paulo: Universidade de São Paulo (USP). Instituto de Psicologia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. 2008.