| | | | |
|---|---|---|---|
| **Título:** | **ENTRE AUTONOMIA E AUTOVIGILÂNCIA: EXPERIÊNCIAS DE TRABALHO REMOTO EM CUSTOMER EXPERIENCE** | | |
| **Autores:** | Milena Thaís Machado<br>Psicóloga, Universidade de Santa Cruz do Sul<br>Karine Vanessa Perez<br>Psicóloga, Doutora em Psicologia Social e Institucional (UFRGS)<br>Professora do Mestrado Profissional em Psicologia (Unisc) | | |
| **Área** | [ ] Humanas<br>[ ] Sociais Aplicadas<br>[ X ] Biológicas e da Saúde<br>[ ] Exatas, da Terra e Engenharias | Dimensão: | [ ] Ensino<br>[X] Pesquisa<br>[ ] Extensão<br>[ ] Inovação |

**Resumo:**

As transformações recentes no mundo do trabalho têm ampliado modelos de organização pautados pela flexibilidade, autonomia e mediação tecnológica. Nesse cenário, o trabalho remoto passou a ser frequentemente associado à liberdade para organizar horários, rotinas e espaços de trabalho. Entretanto, essa experiência também pode produzir novas formas de controle, menos explícitas e progressivamente incorporadas pelo próprio trabalhador. Diante dessa ambivalência, este trabalho teve como objetivo analisar como a autonomia vivenciada por profissionais de Customer Experience (CX) em trabalho remoto se articula a processos de autocontrole, autoexigência e autovigilância. Trata-se de um recorte de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, fundamentada na Psicodinâmica do Trabalho. Participaram do estudo cinco mulheres que atuavam na área de Customer Experience, em regime remoto há pelo menos seis meses. A produção dos dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas, realizadas individualmente e de forma virtual, posteriormente transcritas e analisadas a partir de uma adaptação do método clínico da Psicodinâmica do Trabalho, privilegiando as experiências subjetivas e os sentidos atribuídos pelas participantes à atividade laboral. Os resultados evidenciaram que a autonomia constitui uma importante fonte de prazer no trabalho remoto. A possibilidade de organizar o próprio tempo, estabelecer pausas, adaptar o ambiente e reduzir deslocamentos foi associada à sensação de autoria sobre

o cotidiano e à melhoria da qualidade de vida. Entretanto, essa mesma liberdade mostrou-se atravessada por uma exigência permanente de autocontrole. As participantes relataram preocupação em demonstrar produtividade, responder rapidamente às demandas e permanecer disponíveis nos canais digitais, mesmo na ausência de cobranças diretas. A vigilância, portanto, não necessariamente desaparece no trabalho remoto, mas pode assumir formas mais sutis, sendo internalizada como cobrança constante sobre o próprio desempenho. Nesse processo, autonomia e autoexigência não aparecem como experiências opostas, mas coexistem e tensionam a relação das trabalhadoras com o trabalho. Conclui-se que a autonomia no trabalho remoto não pode ser compreendida isoladamente como sinônimo de liberdade ou bem-estar, pois seus efeitos estão relacionados às condições de organização do trabalho, às relações de confiança e às possibilidades de reconhecimento construídas no cotidiano laboral. Quando acompanhada pela necessidade permanente de comprovar produtividade e disponibilidade, a flexibilidade pode converter-se em autovigilância e intensificar o desgaste subjetivo, evidenciando a importância de compreender as formas contemporâneas de controle também a partir dos processos pelos quais as exigências de desempenho são incorporadas pelos próprios trabalhadores.

Link do Vídeo: https://drive.google.com/file/d/100I99j6mHuoGOlPQ3WmnhXwA98MacmUm/view?usp=sharing