



UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

O TRABALHO DA PSICOLOGIA EM HOME OFFICE NA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS: IMPLICAÇÕES SUBJETIVAS E ÉTICAS¹

Bárbara Vitória de Moura Lucindo²

Maria de Lourdes Loschi Moreira³

Helder Rodrigues Pereira⁴

RESUMO

Uma das principais características do ser humano é, sem dúvida, a atividade laborativa. É por meio do trabalho que o homem transforma o ambiente, tornando-o mais propenso a atender as suas necessidades, ao passo que se transforma também. Trabalho e homem têm uma relação dialética. Mas, com o advento de concepções econômicas específicas – particularmente, o capitalismo – o trabalho assumiu uma função estranha: a de desumanizar o próprio homem; a coisificar o seu criador. As demandas do trabalho capitalista são crescentes e, de alguma forma, é preciso que as pessoas se adaptem a elas.. Neste artigo, portanto, vamos fazer uma trajetória sobre o mundo do trabalho e as relações humanas entabuladas nele. Posteriormente, fazemos uma discussão sobre a crise no mundo do trabalho instaurada pela pandemia de COVID-19 e as respostas apresentadas para a manutenção do contexto produtivo e os desafios assumidos pelos trabalhadores. Finalmente, apresentamos uma discussão sobre o trabalho da Psicologia no contexto de atendimentos on line nas atividades exercidas em casa, no modelo home office. O objetivo é ressaltar a importância das transformações no mundo do trabalho, especialmente no fazer da Psicologia, buscando enfatizar o cuidado com as pessoas, por serem compreendidas como os principais sujeitos das transformações.

Palavras-chave: Trabalho. Evolução. Pandemia. Psicologia. Home Office.

INTRODUÇÃO

A sociedade é hábil em provocar mudanças. Muitas delas ocorrem todos os dias e, de certa forma, as modificações fazem parte do cotidiano de todos. Ainda que as tradições nos lembrem continuamente que há algo imutável – ou apenas lentamente modificável – somos confrontados com a realidade das mudanças. Vamos a elas nos adaptando pois, por nosso lado, também somos os seus provocadores em alguma instância.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso de Psicologia, apresentado no formato de artigo científico ao colegiado do Curso de Psicologia do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, em Barbacena – MG, em 2023.

² Aluna do Curso de Psicologia do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, em Barbacena – MG. Matrícula n. 191-003700. Endereço eletrônico: 191-003700@aluno.unipac.br

³ Aluna do Curso de Psicologia do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, em Barbacena – MG. Matrícula n. 192-001313. Endereço eletrônico: 192-001313@aluno.unipac.br

⁴ Professor orientador. Curso de Psicologia – UNPAC – Barbacena – MG.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Se há mudanças sutis no cotidiano, há também aquelas que se nos apresentam contundentes, surpreendentes, e que nos faz experimentar uma sensação de susto, impotência e mesmo desespero, demandando modificações de todo um contexto em tempo rápido.

Essa foi a realidade instaurada com a constatação da pandemia de COVID-19 que, desde o início do ano de 2020, nos colocou diante de nossas fragilidades e, não obstante, nos desafiou a encontrar novas respostas.

O período foi dramático. O não-saber estava diante de nossas angústias e a iminência da doença e da morte, de súbito, invadiram o nosso cotidiano.

Uma das respostas passíveis de ser apresentadas foi aquela concernente ao modelo de trabalho. Urgia a necessidade de continuarmos trabalhando (produzindo) e, mesmo assim, manter o que foi preconizado como isolamento social. Eis uma questão emblemática: como manter isolado o animal gregário, aquele que se forma no mal-estar da civilização? Mas, como sabemos, a angústia também nos move.

Pensando nesse cenário pandêmico e no fazer da Psicologia comprometida com a ética e com seu caráter de ciência e profissão será discutido a seguir, em uma perspectiva psicanalítica, como fundamentação teórica os seguintes pontos: como o momento pandêmico alterou o fazer do psicólogo? Como a adaptação a nova forma de trabalho em casa impactou o trabalhador? Quais as vantagens, desvantagens e implicações éticas e técnicas surgidas para esses dois atores (psicólogos e sujeitos atendidos) a partir do trabalho em home office?

Assim o atendimento em Psicologia se mostrou indispensável: como manter a calma em um cotidiano que nos convocava a, literalmente, contar os mortos vitimados pelo inimigo invisível? Houve que se adequar à nova realidade e eis que, quase subitamente, os psicólogos – assim como vários outros trabalhadores – precisaram readequar seus settings, tornando-os virtuais. São modelos de transformações no mundo do trabalho e, portanto, este é o objeto do presente artigo, qual seja: apresentar à discussão e à reflexão as transformações

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

no mundo do trabalho frente às exigências do mercado e, também, frente a uma realidade epidemiológica. Muitos profissionais não haviam sido formados para tal realidade, mas ela se impôs e fez com que as relações fossem repensadas em prol do sujeito, bem mais que do mercado.

Então, dispomo-nos, com este artigo, a fazer um breve percurso pelo mundo do trabalho, ao lado dos trabalhadores. No primeiro capítulo, a abordagem é histórica e apresentamos as trilhas dos trabalhadores ao longo da História. No segundo e no terceiro capítulo, apresentamos as discussões de novas modalidades de trabalho – incluindo o da Psicologia – em ambientes virtuais e, no quarto capítulo, trouxemos algumas discussões legais e éticas consideradas indispensáveis para profissionais e pacientes.

O contexto geral deste artigo produz discussões sobre o fazer do psicólogo que, diante de adversidades, deve apresentar respostas concretas à sociedade, jamais retirando-se das discussões cabíveis e apresentando seus pressupostos epistemológicos para defender os direitos do homem em sua trajetória desafiante.

1 O TRABALHO, O HOMEM E SUA HISTÓRIA: PERCURSOS INICIAIS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM CENÁRIO COMPREENSIVO

Com a finalidade de discutir o trabalho do psicólogo no período pandêmico recentemente enfrentado pela população do planeta Terra, cumpre-nos, primeiramente, contextualizar a construção do trabalho ao longo da história – principalmente no que tange a formação das classes operárias com sua lógica de trabalho imposta. Façamos, pois, em breve excursão histórica a fim de que possamos visualizar o problema ora apresentado.

O homem se constitui pelo trabalho. Ainda que questionável, esse aforismo parece interpenetrar as mais diversas sociedades, impondo uma certa coerção ao habitante das comunidades humanas e fazendo com que o sujeito se ressignifique pela inserção ou não no mundo do trabalho. Esse mundo, devidamente regrado, exige participações e inserções muito específicas, cujas

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

ações podem, inclusive, gerar um importante mal-estar – esse já anunciado por Freud (1930-36/2010), que leva o homem a se inserir no universo racionalmente organizado.

A significação atribuída ao trabalho humano, ao longo do período histórico, considera o sentido do trabalho como uma marca que determina a sociedade dentro de um contexto temporal. A cada época, o homem transforma o seu ambiente ao mesmo tempo em que é transformado por ele.

Na Antiguidade e grande parte da Idade Média, o trabalho era representado como uma atividade indigna dos homens livres, visto que era dado àqueles que não estavam capacitados ao pensamento e à reflexão. Assim, quem trabalhava eram os artesãos, os agricultores e os escravos – o patamar inferior da pirâmide social.

A este respeito Hobsbawn (1979 e 2000) auxilia-nos a empreender um breve retorno aos séculos XVIII e XIX, quando os trabalhadores sobrepuseram os artesãos no bojo das grandes transformações sociais e econômicas no contexto da Revolução Industrial que, como sabemos, modificou radicalmente as formas de produção de riqueza e, por conseguinte, as de organização do trabalho.

O trabalho industrial inaugurou uma nova organização social, promovendo o fenômeno da urbanização, com o desenvolvimento das cidades que cresciam rapidamente, impulsionadas pela produção, pelo comércio, pelos transportes, e pela administração e demais serviços que atraíam os trabalhadores de todas as partes, tornando-se os principais habitantes dessa nova conformação social. Braudel (1995) tem uma concepção própria do fenômeno então observado. Ele afirma que uma cidade é sempre uma cidade, onde quer que ela se encontre: Rio de Janeiro, São Paulo, Roma, Londres ou Paris. Ela atrai as pessoas por suas luzes e melhores condições de trabalho e vida. No seu cotidiano, ela caldeia modos de vida, sentimentos e expectativas de colocar-se bem na sociedade e de adquirir melhores condições de vida para si e para os seus. Ainda hoje, as cidades continuam atraindo as pessoas pelos mesmos motivos observados pelo historiador.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Segundo Hobsbawn (1979), para suportar o tamanho e o alto custo dos empreendimentos industriais, era necessário um grande aporte de capital, o que dificultava o desenvolvimento de países que iniciavam no processo de industrialização. Os ingleses e franceses já detinham reservas de capital para tal investimento em outros países. A partir daí, deu-se um tempo de experiências para mobilização de capital para o desenvolvimento industrial com envolvimento de bancos, companhias financeiras, bolsas de valores e outras soluções similares que tratavam de ofertar créditos. Como se observa, o trabalhador vai se constituindo como um não-sujeito nessa operação capitalista e vai sendo, pouco a pouco, colocado à margem dos processos de entendimentos sobre a formação das riquezas.

É assim que a *era do capital* (Hobsbawn, 1979) se constitui também em um dilema indissolúvel pelos próprios mecanismos capitalistas: os trabalhadores trabalhavam com a esperança de ascensão social, buscando sair da classe operária mas, para os empregadores, os salários deveriam ser mantidos o mais baixo possível. Por seu lado, a classe média entendia que os trabalhadores deveriam ser pobres pelo simples fato de se manterem em uma situação de inferioridade econômica e, conseqüentemente, de classe inferior à sua, pois a classe média não detinha a posse dos meios de produção, mas conseguia usufruir de seus benefícios a partir de se organizarem em outras atividades econômicas não fabris, como o comércio e a propaganda, por exemplo. Assim aos operários era permitida uma quantidade suficiente de comida, além de um lugar modesto como abrigo, vestimenta meramente adequada para se proteger e manter a saúde.

Para Hobsbawn (2000), toda a classe operária sentia sua insegurança social de forma real e constante, gerando expectativas modestas, de forma que os empregadores passaram a oferecer menos incentivos a essa classe operária que foi percebendo que sua principal preocupação consistia em buscar uma forma decente de ganhar a vida.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

O princípio básico desse momento histórico do capitalismo era comprar no mercado o mais barato e vender o mais caro, nada muito diferente do que vemos nos dias atuais, ou seja, a paradoxal existência de mão de obra mais barata convivendo com o alto desempenho em produtividade, gerando mais lucros para a classe dominante.

1.2 CRISES NO CAPITAL

De acordo com Hobsbawn (1979), a Primeira Grande Depressão Econômica ocorreu no final do século XVIII, mais precisamente de 1873 a 1896. Foi um ponto de transformação nas atitudes tanto dos trabalhadores como dos patrões (empregadores). Houve mudanças no entendimento do trabalho como meio de produção. Essas mudanças ocorreram em relação ao maquinário, à organização empresarial e à melhor utilização do tempo (com a criação dos turnos), bem como à força e à habilidade dos trabalhadores para realização das atividades laborais. Ainda nesse período, ocorre o entendimento das chamadas *regras do jogo*, nas quais os trabalhadores passaram a enxergar sua força de trabalho como uma mercadoria a ser vendida, enquanto os empregadores buscavam uma maior apropriação do tempo (extensão de jornada), além de uma maior produtividade (intensidade da mão de obra), em troca de menor incentivo aos trabalhadores. Era o início da exploração da força do trabalho.

Nesse século, os trabalhadores eram classificados em habilitados ou especializados e não habilitados ou não especializados, sendo esses últimos em maior número, pois vinham das áreas rurais e, portanto, aceitavam os baixos salários para manterem. Os trabalhadores se colocavam em condições de que se sentiam estar recebendo um salário justo e o seu trabalho não interferiria em seu lazer e bem estar.

Por volta da metade para o final do século XVIII houve um início de entendimento do que seria a dita *regra do jogo* e foi a partir daí que os sindicatos começaram a desenvolver as políticas de sindicalismo, cuja estratégia seria a

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

restrição da entrada de mão de obra para gerar uma escassez de oferta habilitada e, assim, elevar o seu preço no mercado.

Uma análise desse período leva a entender que os trabalhadores e patrões obtinham vantagens e perdas tanto com o conhecimento como o desconhecimento das *regras do jogo*. Os trabalhadores perdiam vantagens que tinham com a ignorância ou a relutância em segui-las pois ocorria de fazerem com que trabalhassem mais duramente por menos dinheiro. Pelo lado dos patrões, ocorria a falha no reconhecimento e na aplicação das regras, fazendo com que se utilizassem da mão de obra com elevado índice de ineficiência. Os patrões passaram a entender que apenas a disciplina manteria a mão de obra trabalhando por meio de coação, tanto econômica quanto não econômica, o que também era usado para recrutar e manter a mesma mão de obra. Surgia, nesse período, na Inglaterra, as primeiras leis entre patrões e trabalhadores que claramente privilegiava apenas os patrões, uma vez que buscavam pagar menos por longas horas de trabalho.

Esse período de Revolução Industrial passou por transformações com movimentos trabalhistas protagonizados por metalúrgicos que buscavam progressões na forma de pagamentos por resultados, refletindo no fato de que os patrões precisam lidar com uma classe de trabalhadores que também passaram a conhecer as *regras do jogo* e que passavam a exigir proporcionalmente sua recompensa dentro do processo industrial (Hobsbawn, 1979).

A chegada no século XIX foi marcada por essas mudanças significativas nas relações de trabalho com a utilização de maquinários que introduziram uma forma que possibilitava a redução do tempo de trabalho necessário para a produção de uma determinada mercadoria, o que aumentava a produção, principalmente nas fabricas de tecido.

Ainda de acordo com Hobsbawn (1979), na segunda metade do século XIX, os trabalhadores iniciaram uma luta por meio de greves e manifestações em torno da jornada e do valor da força de trabalho. Importante ressaltar as condições sociais dos trabalhadores, constituída por miseráveis condições da vida

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

urbana, pois viviam em situações de pobreza que incluíam esgotos a céu aberto; depósitos de lixo de forma exposta; canalização de água insuficiente e inadequada; uso de água de poço sem qualquer tratamento, o que os tornavam vulneráveis a contaminações por doenças. As condições sociais descritas derivam de uma urbanização maciça, fruto da superlotação das cidades que se tornavam industrializadas e, mesmo sem planejamento, continuavam a atrair pessoas em grande número que, cada vez mais, iam deixando as áreas rurais.

O avanço das transformações sociais e das relações de trabalho passaram a ser impulsionadas com o advento do século XX. A força de trabalho reagia à exploração fundada no conceito de Marx e sua teoria da mais-valia: “(...) mais-valia é o valor acrescentado ao produto pela força de trabalho do operário e se expressa na diferença entre o valor da riqueza que o trabalhador produzia e o que ele recebia na forma de salário” (Sousa, 2018, p. 02).

A busca de melhores condições de trabalho foi a motivação determinante para que a classe trabalhadora mobilizada conquistasse o estabelecimento de uma nova jornada de trabalho, despertando greves e manifestações como novas formas de se viver o ambiente social, a partir da transformação das relações da sociedade. Trata-se do momento em que ocorreu a sindicalização, o que impactou não apenas no início da luta para melhores condições de trabalho como também nas transformações e nas organizações das empresas.

Vieram, a partir desses movimentos sociais, as leis trabalhistas e suas regulamentações, que visavam a um equilíbrio nas relações entre os empregados e os empregadores, difundindo-se a partir da Europa e dos Estados Unidos para os demais países que iniciavam seu processo de industrialização. Assim, surgiram as regulamentações sobre segurança do trabalho, leis sobre salário e legislações que tratavam de proteger os direitos dos trabalhadores. Importante ressaltar que esses movimentos e transformações são igualmente influenciados pela crise de 1929, conhecida como a Grande Depressão, que ocasionou o colapso econômico mundial.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

A Segunda Guerra Mundial também teve forte impacto nas relações de trabalho à medida que ocasionava uma demanda de produção de guerra, o que trouxe um aumento na contratação de trabalhadores industriais, resultando em ganhos salariais para estes e em lucros maiores para os patrões. Neste período, foi marcante a integração e a participação das mulheres no meio industrial, tendo em vista que sua entrada para esse mundo do trabalho se fez necessária para fazer frente à grande demanda de produção, justapondo ao fato de que muitos homens eram chamados a atuar como combatentes de guerra (Hobsbawn, 2000).

Ainda sobre o século XX, cabe apontar os grandes avanços tecnológicos que ocorreram impulsionados pela Guerra Fria⁵ e a Corrida Espacial, gerando impacto nas relações de trabalho com o aumento da mecanização e automação de processos de produção, ocasionando a eliminação de postos de trabalho em determinadas indústrias mas, ao mesmo tempo, criando novas oportunidades relacionadas às tecnologias recém implantadas.

A influência da Guerra Fria entre os Estados Unidos da América e a União das Repúblicas Socialistas Soviéticas consistia, principalmente, na ameaça latente de o comunismo invadir países ocidentais. Para fazer frente às ameaças, os países da América Latina passaram a adotar políticas de bem estar social e melhores condições de trabalho como estratégias para impedir esse avanço. Uma das consequências do chamado Estado do Bem-Estar Social foi a evolução dos benefícios aos trabalhadores e a criação de sistemas previdenciários com a implementação de políticas de aposentadoria e de seguridade social, o que proporcionou aos trabalhadores uma segurança financeira para momentos de

⁵ A Guerra Fria significou uma disputa entre o Capitalismo (representado principalmente pelos Estados Unidos da América) e o Comunismo (representado pela União das Repúblicas Socialistas Soviéticas). O avanço do comunismo no Ocidente – e, principalmente, nos países da América Latina – colocaria o capitalismo em crise. Portanto, foram empreendidos vários meios para bloquear esse avanço. O projeto Guerra nas Estrelas estadunidense foi um deles e a intervenção política e econômica na América Latina foi outro, com sérias consequências sociais para a sociedade e, principalmente, para os trabalhadores, haja vista que suas organizações foram consideradas subversivas e passaram a ser criminalizadas pelos regimes autoritários implantados no continente, como tentativa de demonizar as concepções marxistas da luta de classes, por exemplo.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

maiores necessidades – ainda que precários e ainda sendo regidos pelo grande capital internacional.

2 RELAÇÕES TRABALHO-TRABALHADOR

No período compreendido entre o início da Revolução Industrial até o fim do século XIX, as relações de trabalho eram mais facilmente assinaladas: o trabalho operário (chão de fábrica); o trabalho burocrático e o trabalho agrícola. Com os avanços tecnológicos, as mudanças nas formas de se trabalhar foram criando outras modalidades de ação. É notório o quanto o desenvolvimento tecnológico sempre influenciou as formas do trabalho nos mais diferentes modos produtivos ao longo do processo sócio-histórico do trabalho, de forma a substituir, modificar e até mesmo dar fim a algumas formas de se trabalhar. Não somente na relação homem-trabalho, mas nas relações sociais e subjetivas, nas formas de comunicação e até mesmo no gerenciamento do tempo (Mendes *et al*, 2020).

Esse sistema de produção vem sofrendo essas alterações ao decorrer do tempo e exige um certo tipo de flexibilidade para o trabalhador, impondo-lhe métodos e técnicas que têm por finalidade o aumento de produtividade em resposta ao aumento de uma demanda por competitividade (Ribeiro *et al*, 2011). Logo, esse sistema demanda um novo modelo de trabalhador:

[...] cujo perfil é marcado pela flexibilidade e pela capacidade de lidar com tecnologias e processos mais dinâmicos. Esse trabalhador se sujeita aos estilos de gestão, suporta o ritmo de trabalho intensificado, pressões e responsabilizações, adere aos objetivos da organização e se adapta quando há repertório, tornando-se, assim, resiliente a situações adversas; porém, ao considerarmos o trabalho como atividade vital para a definição da identidade e da subjetividade do ser humano, é importante investigar o modo de ser sujeito no ambiente de trabalho flexível e globalizado e as maneiras por meio das quais o indivíduo é resiliente diante de adversidades, tendo-se em vista que o contexto de trabalho pode promover, além de resiliência, o adoecimento psíquico do trabalhador ao lidar com tais adversidades (Ribeiro *et al*, 2011).

Resultante de transformações inerentes ao processo produtivo, em algumas situações cotidianas foi dispensado o contato presencial do ambiente de trabalho. Podemos ler, sobre isto, na obra de Mendes *et al.* (2020):

Com o auxílio da internet, em especial, foi possível quebrar as fronteiras espaço-temporais, flexibilizando as relações, inclusive as de trabalho. Os processos e atividades passam a ser reconfigurados e entre tais mudanças surgem novas modalidades de trabalho mediadas por tecnologias, entre elas as modalidades que possibilitam o exercício do trabalho em lugar diferente do costumeiramente ocupado pelos trabalhadores (Mendes *et al.*, 2020).

Na década de 1970, o trabalho em casa (*home office*) começa ganhar destaque nos Estados Unidos. Momentos históricos, como a crise do petróleo, contribuíram para que fosse buscado um meio de reduzir o consumo de combustíveis, bem como o de deslocamento. Essa modalidade começa, após esse período, a se expandir a nível global. Com isso, no Brasil, na década de 1990, o avanço das tecnologias e da internet facilitaram o teletrabalho e diversas empresas começaram, então, a adotar esse tipo de trabalho, surgindo, primeiramente, em empresas privadas e, após um período, no serviço público. Apesar disso, tratava-se de uma prática limitada em virtude da cultura corporativa tradicional e por contar com uma base tecnológica que, naquele momento, ainda não era tão avançada (Ribeiro *et al.*, 2021). Foi em 2017 que a legislação brasileira se referiu a esse trabalho.

A regulamentação do home office no país transcorreu em 2017, através da Lei 13.467/2017, discriminando-o como “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (Brasil, 2017). Até então, encontrava-se em vigência a Lei no 12.551, de 2011, que juridicamente nivelava o trabalho efetivado à distância ao praticado de forma presencial (BRASIL, 2011 *apud* Ribeiro *et al.*, 2021).

Das modalidades de trabalho que se expandiram, o teletrabalho diz respeito à forma como é organizado, contando com a particularidade de os trabalhadores não precisarem se deslocar até o local onde os resultados precisavam ser apresentados, sendo suas atividades laborais concretizadas

**UNIPAC**

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

através de meios telemáticos. Mendes, *et al.* (2020) abordam sobre o termo *telecommuting*, que trata da substituição do deslocamento desses colaboradores até as organizações através do uso de ferramentas telemáticas, enquanto o *telework* se refere propriamente ao uso desses meios tecnológicos para realização das atividades. O *home office* se diferencia destes na medida em que, tendo como peculiaridade a realização dessa atividade através desses meios, a casa do trabalhador foi se tornando em uma extensão da empresa.

Mendes *et al.* (2020) apresentam ainda outras modalidades de trabalho de acordo com outros autores, dentre elas: os trabalhos em escritórios satélites (executados em unidades vinculadas a uma organização central); o trabalho em telecentros ou *telecottages* (executados em postos de trabalho para realização de serviços telemáticos); trabalho móvel (realizados em ambiente que não seja a própria residência nem mesmo o centro principal de trabalho – exemplo disso são em viagens de negócios); trabalho em empresas remotas (os *callcenters*, onde existem escritórios-satélites, por exemplo); trabalho informal ou teletrabalho misto (acordo feito entre empregado e empregador para trabalhar por algumas horas fora da organização) e, por fim, *home office*, *homework*, *home-based work*, *small office* ou trabalho em domicílio (realizados na residência do trabalhador). A respeito dessa última modalidade pretendemos apresentar discussões.

2.1 A LÓGICA EMPRESARIAL NA CASA DO TRABALHADOR

A modalidade de trabalho definido como *home office*, refere-se a um modo de trabalho cuja atividade é realizada dentro da residência dos trabalhadores, sendo estabelecido por meio de dispositivos que possibilitem esse fazer, dispensando a presença física do homem nas organizações. Esse tipo de trabalho exige disciplina por parte do trabalhador e a internet é o meio pelo qual a comunicação é viabilizada. Não obstante do trabalhador estar fazendo suas atividades a distância, é feito um monitoramento e fiscalização por parte da empresa no que se refere à carga horária e ao cumprimento de metas estabelecidas.

Além desse monitoramento e fiscalização, observa-se que as exigências são intensificadas, na medida em que se trata de algo novo e que demanda adaptações e, justamente por isso, identifica-se uma indefinição temporal, na medida em que a pessoa está inserida em um ambiente com demandas de caráter privativo bem como laborais para cumprir. O sujeito precisa, então, lidar com esse novo modelo que demanda adaptações e, ao mesmo tempo, é limitado a uma circunscrição espacial e de relações.

A atuação profissional de forma remota, a partir da própria residência, ocasiona o redimensionamento entre os domínios do trabalho e da família, constituindo uma linha tênue na distinção dos papéis cumpridos em ambos. Conectadas à mudança de rotina do próprio trabalhador, outras demandas passam a intercalar-se no dia a dia, devido ao fato de que o indivíduo lida, de modo direto, com necessidades daqueles que estão próximos e requerem atenção, o que pode, inclusive, ocasionar um custo emocional expressivo (Martins *et al.*, 2020 *apud* Ribeiro *et al.*, 2021).

Mendes *et al.* (2020) também apresentam alguns impactos positivos e negativos do trabalho remoto. Os autores destacam o pensamento a respeito dessa modalidade enquanto um meio de envolver as pessoas na comunidade, reduzir os impactos ambientais, na medida em que não ocorre o deslocamento e uma forma de impactar na economia, já que para as organizações ocorre uma redução de custos com essa nova modalidade. Por consequência, existem impactos psicológicos para os sujeitos até mesmo por conta dessa diminuição do convívio social e enfraquecimento das relações como um todo. Segundo o autor tem-se como desafios:

[...] as mudanças na relação do indivíduo com seu trabalho, a alteração na rotina e nos hábitos, a dificuldade em separar aspectos do trabalho e da vida privada, possíveis problemas de autoidentificação, aumento a propensão de sentimentos subjetivos. Além disso, sem o devido monitoramento, adaptação e cuidados necessários, há a possibilidade de perda de conhecimento tácito e explícito da organização (Sakuda e Vasconcelos, 2005 *apud* Mendes *et al.*, 2020).

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Uma crítica realizada por Araújo *et al.* (2020) é a respeito das mídias ao se referirem a essa modalidade como “uma espécie de oportunidade para a liberdade e autonomia pessoal (“você como o dono do seu tempo”).” Todavia, isso vai depender de algumas características, entre elas: gênero, composição familiar, tipo de ocupação, entre outras.

A conciliação trabalho, rotina e relacionamento familiar são tópicos abordados em qualquer texto que trabalhe a temática *home office*. Assim estabelecer limites entre ambiente pessoal e o profissional, entre casa e escritório torna-se um grande desafio a ser vencido e leva a necessidade de um comprometimento dos membros familiares e do trabalhador. Esse comprometimento é a chave para que os ambientes laboral e familiar possam coexistir.

Outro ponto considerado desafiador para o trabalho em home office refere-se a perda do contato com colegas de trabalho, a falta de supervisão e feedback para aqueles trabalhadores vinculados a empresas. Para Rosenfield e Alves (2011) a substituição das relações pessoais e diretas por relações à distância e o isolamento profissional podem acarretar outros prejuízos, como a própria falta de delimitação da definição do trabalho em home-office.

2.1.1 PERÍODO PANDÊMICO: NOVAS DEMANDAS PARA O TRABALHADOR

Pensando nessa perspectiva de como as formas de trabalho vêm se modificando e considerando todo o contexto sócio-histórico, econômico, cultural e político e os impactos por eles acarretados, teve início, em 2020, a pandemia do novo coronavírus que impactou todo o cenário internacional, onde toda a sociedade teve que se reorganizar no que se refere às relações e às práticas econômicas, uma vez que foi determinado pela Organização Mundial da Saúde em seu discurso, uma ruptura e descontinuidade das práticas e trocas sociais.

No início do ano de 2020, o mundo se deparou com uma situação que impactou a vida de todas as pessoas, em razão do surgimento de uma grave crise



UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

mundial, originada por uma doença infectocontagiosa – o SARS-CoV-2. A princípio foi detectado no final do ano de 2019, na China e depois foi se propagando rapidamente pelo mundo, tornando-se, então, uma pandemia (COVID-19), visto que atingiu todos os continentes. Várias foram as medidas adotadas a fim de controlar a disseminação desse vírus. Como consequência:

[...] a pandemia da Covid-19 promoveu a desconstrução frontal do mundo contemporâneo pela paralisação quase completa do funcionamento da economia internacional, assim como dos laços sociais. Pela suspensão da quase totalidade das práticas comerciais e de ensino, escolas e universidades passaram a ter cursos apenas de forma virtual e não presencial, assim como os espaços religiosos e de lazer instituídos pela interdição sanitária generalizada de evitamento de aglomerações para impedir as possíveis contaminações virais entre os indivíduos.

Tudo isso implica afirmar que a pretensão humana-constituída na modernidade inicialmente e no mundo contemporâneo posteriormente -de domínio total da natureza pelos discursos das ciências e das técnicas foi derrubada e humilhada. O responsável, um minúsculo agente biológico invisível que destruiu de modo desnorteante nossa forma de vida, individual e coletiva, e nossos laços sociais (Birman, 2021, p. 63).

Com a pandemia, houve uma *descontinuidade*, segundo Birman (2021), que demandou novas formas de se pensar, de agir, de sentir, de subjetivar e de governar. Porém, o que estava em causa, antes de se ter protocolos médicos estabelecidos e a vacina era

[...] o desconhecimento científico total sobre a enfermidade, cujo surgimento em escala global devastadora pegou de calças curtas os diferentes Estados da cartografia internacional assim como a comunidade científica e médica, que ficaram ambas inicialmente impotentes no confronto trágico e mortal com a Covid-19.

Em decorrência dessas deficiências e negatividades, a única forma de combate aos efeitos catastróficos da pandemia nos diferentes registros implicados, guiados principalmente pelas linhas de força de preservação da vida das populações (critério absoluto) e da manutenção da produtividade econômica (critério relativo) - foi a reativação do antigo dispositivo sanitário presente desde o início do século XIX, no Ocidente. Foram agenciados, assim, os discursos da epidemiologia e da vigilância sanitária, com a promoção de uma quarentena ampla, geral e irrestrita (Birman, 2021, p. 70).

O mesmo autor traz a dimensão psíquica desse mal-estar na civilização dado pela crise sanitária, articulado com as dimensões políticas, sociais, econômicas, ecológicas, culturais, éticas e científicas, onde houve a demonstração da problemática do trauma associado intimamente a esse momento catastrófico. Mas, das várias definições de catástrofe, temos:

O conceito de catástrofe remete diretamente para as linhas de força e de fuga que delineiam a constituição real do *mundo* na promoção da pandemia em causa, na sua efetiva multidimensionalidade. E o conceito de trauma, em contrapartida, reenvia para as coordenadas constitutivas do *sujeito*, que se inscreve no espaço real do mundo que foi colocado literalmente pelo avesso, isto é, pela *dor* e pelo *sofrimento*, que, como *dobras* ruidosas, modulam efetivamente os interstícios da experiência traumática, que incide de maneira singular sobre os indivíduos concretos (Birman, 2021, p.13).

Dessa forma, considera-se a experiência da pandemia em sua dimensão psíquica de cada sujeito atrelada ao trauma, onde Birman (2021, p.13) cita Freud em sua obra clássica, *O mal-estar na civilização* (1930-36) articulando-a com a problemática do desamparo psíquico dos sujeitos.

Considerando que a pandemia do coronavírus apresentou diversos efeitos catastróficos, tendo como ordem a suspensão de todas as atividades sociais e econômicas, Birman (2021, p.14) aborda sobre como afetou também de maneira radical as formas de vida e sociabilidade, desde as relações singulares do sujeito com o seu corpo, bem como as relações plurais do sujeito com o Outro nos mais diferentes contextos e ainda, em suas singulares formas de existência.

Novas condições corporais foram colocadas sobre os pressupostos éticos e corporais, no que se refere ao modo de socialização dos indivíduos, visto que se estabeleceu essa interdição sanitária de proximidade corporal, o que impactou de forma radical as normas de socialização primária⁶, bem como os sistemas de normas corporais e subjetivos (Birman, 2021, p. 90).

⁶ Por normas de socialização primária entendem-se aquelas que fomentam no indivíduo o seu instinto gregário, ao mesmo tempo em que estabelecem regras para essa pactuação. Uma dessas regras é a proibição do incesto.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Com a paralisação do funcionamento da economia bem como a interrupção dos laços sociais, o meio alternativo para as práticas comerciais, de ensino, religiosas e de lazer se deram de forma virtual, visto que ocorreu uma interdição sanitária generalizada das práticas presenciais como meio preventivo para não contaminação pelo novo coronavírus. Exigiram-se novas formas de existência. Considerando as medidas adotadas para evitar a contaminação e diante tantas incertezas, organizações de pequeno porte às grandes organizações foram desafiadas a se adaptarem através de algumas técnicas ou mesmo a partir do trabalho à distância, como o *home office*.

Birman (2021, p. 95) aponta que, mesmo que o vírus incida e penetre em qualquer organismo, as proteções sanitárias estabelecidas não se dão da mesma forma para todos os indivíduos, visto que nem todos têm a mesma possibilidade de acesso às condições sociais de exercício dessas novas normas e nem mesmo têm condições de ter os dispositivos sanitários, em virtude das diferentes situações concretas de existência, no que se refere à esfera social, econômica e habitacional.

Considera-se ainda que no período anterior à pandemia, as condições de saúde e higiene das classes populares brasileiras já eram péssimas, e dessa forma, essa população ficou exposta às mais diversas enfermidades, assim como no que se refere ao trabalho, que, enquanto as classes médias e elites podem trabalhar em casa, em regime de *home office*, com alguma garantia de salário, as classes mais pobres precisaram ir às ruas para sobreviverem através de suas atividades, ficando, dessa forma, expostos à contaminação (Birman, 2021, p. 96).

3 A PSICOLOGIA E O FAZER DO PSICÓLOGO EM *HOME OFFICE*

Independentemente da esfera de atuação na contemporaneidade, o contexto do trabalho leva o trabalhador a ser flexível e capaz de assimilar as mudanças, adaptando-se às novas exigências apresentadas. Este cenário não é diferente para a Psicologia.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

A mudança de ambiente relacionado ao trabalho – quando este é exercido no interior do ambiente doméstico – atinge as relações familiares, dificultando as distinções clássicas entre o espaço do trabalho e o espaço da família, tornando o cotidiano exaustivo. Von Randow, Tuler e Oliveira (*apud* Capoulade *et al.*, 2020) apontam para o fato de que há extrema necessidade de se olhar com atenção os cuidados com a saúde mental do trabalhador, haja vista que não se trata apenas de uma adequação do ambiente físico para uma nova forma de trabalho, mas de uma adequação e conciliações da vida profissional com a vida pessoal, perpassando pela família e por uma rotina plena de aspectos subjetivos do profissional. O lar, nesse novo modelo de trabalho, deixa de ser apenas residência e assume um novo significado, fazendo com que o trabalhador reveja os sentidos de suas ações, colocando à prova a sua capacidade de administrar as emoções inerentes ao contexto doméstico.

A Psicologia, como saber e fazer, se desenvolve sempre vinculada à sociedade e, como tal, passa por transformações, pois da sociedade ela é reflexo e se movimenta para atender aos anseios da população por seu compromisso ético e social, além de sua própria função científica. Então, o trabalho do psicólogo passa a ser compreendido por meio de uma perspectiva ampliada para um viés não apenas particularizado, mas com o caráter de seu compromisso com o social (Bock, 1999).. Há uma transformação que deve ir além da função terapêutica propriamente dita, mas que busca meios criteriosos e possibilidades de aplicar a intervenção como finalidade de seu trabalho, alternado a situação-problema no âmbito social e individual.

A formação do psicólogo vem acompanhando as novas tecnologias e, como elas, se defronta com a necessidade de flexibilização do trabalho e com a imersão em um ambiente globalizado. Esse fazer profissional se viu desafiado a se adaptar às expectativas e a criar novas formas de fazer a Psicologia em uma clínica que se abre ao aspecto global, mas que não pode se desvincular de sua abordagem individual, subjetiva.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Assim, surge a necessidade de adaptação dos saberes e fazeres às novas demandas de uma realidade que se impôs imperiosa e urgente: a pandemia do novo coronavírus, no início do ano de 2020. Neste momento, o fazer da Psicologia, bem como o de outras atividades, se viu diante de uma realidade que questionava o que se fazia até então. Foi necessária uma tomada de decisão para além dos paradigmas seguidos. O essencial, no entanto, permanecia: o cuidado do sujeito, onde quer que ele se encontre.

A Psicologia foi igualmente convocada a ocupar seu espaço na sociedade e a pensar novas formas de atuação, sem abdicar de seus métodos e técnicas para a atuação ética. O que foi vivido no início de 2020 representou um grande desafio, haja vista que a diversidade de panoramas de atuação profissional perpassou por questões complexas.

Os profissionais da Psicologia precisavam – como os outros – se adaptarem às normas sanitárias que, dentre outras coisas, determinavam o distanciamento social, procurando impedir aglomerações de pessoas ou qualquer contato interpessoal, com o objetivo de evitar novas contaminações e a consequente disseminação do vírus. No caso da Psicologia, ganharam evidência os atendimentos virtuais. Antes do cenário pandêmico, os atendimentos virtuais eram realizados sob condições muito específicas, sujeitas à apreciação do Conselho Regional de Psicologia.

Birman (2021), sobre isto, apresenta uma ponderação importante:

No contexto social da quarentena, encarava os cuidados psicanalíticos virtuais como imposição circunstancial e imperativo ético, para não deixar os meus analisantes no vazio por tempo indeterminado. Contudo, tinha certo ceticismo quanto ao seu alcance psicanalítico propriamente dito, sem desconsiderar, é claro, os seus possíveis efeitos psicoterápicos positivos de sustentação psíquica dos analisantes, numa condição social e existencial limite, que era ao mesmo tempo inesperada, emergencial, catastrófica e traumática (Birman, 2021, p. 147).

O autor considera que, apesar do ceticismo com relação às possibilidades psicanalíticas, aceitou o desafio e se surpreendeu porque obteve resultados

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

positivos através dessa modalidade de atendimento. Ressalta, ainda, que a maioria dos analisantes optaram por sessões virtuais. Eis o que diz de sua experiência:

Meus analisantes mostraram uma clara intensificação de suas experiências psicanalíticas anteriores, como se quisessem dar tudo de si nas novas condições do cuidado psicanalítico. Elas não apenas realizaram sem qualquer embaraço o processo das livres associações no contexto virtual, como também promoveram, de maneira insistente na experiência clínica, as produções regulares de formações do inconsciente, como sonhos, chistes, lapsos e atos falhos, como ocorria igualmente nas sessões psicanalíticas ordinárias em condições sociais comuns (Birman, 2021, p. 148).

E continua:

Se antes os analisantes acreditavam que teriam a eternidade pela frente, no contexto pandêmico, onde a morte lhes espreitava de modo trágico e permanente, os limites da vida e a finitude da existência foram intensificados e as fronteiras temporais da existência se instituíram de forma irrefutável. Os analisantes passaram a dar o máximo de si, pois nunca se poderia saber como seria o dia seguinte. Daí porque, enfim, o incremento da produção psíquica dos analisantes se processou de forma acentuada nesse novo contexto clínico, uma vez que os limites da angústia de castração se impuseram de maneira eloquente (Birman, 2021, p. 148).

É ainda este autor que pontua que, na posição de analista e diante de todo o contexto pandêmico, teve uma maior acuidade em sua escuta, assim como percebeu também que suas intervenções clínicas se intensificaram e se desdobraram. Relata, ainda, que passou a supor que, por meio dessa experiência de morte, os sujeitos que faziam análise de maneira remota, foram se apresentando cada vez mais favoráveis à autorização do inconsciente e suas manifestações. Desta forma, os sujeitos lançados no desamparo, teriam, de acordo com Birman (2021),

(...) a pulsão de vida promovida na sua economia pulsional de forma intensa, e ao mesmo tempo conjugada para neutralizar a

pulsão de morte, de maneira que o sujeito pudesse se deslocar enfim de sua posição de desamparo. Além disso, nessa condição psíquica limite, onde os registros pulsionais da vida e da morte se confrontam profundamente, a experiência da castração, como marca psíquica inquestionável da finitude do sujeito, pode ser delineada em fortes contornos, promovendo o relançamento extremo da experiência psicanalítica (Birman, 2021, p. 149).

Tem-se como questão ainda, a presença do corpo na prática clínica do cuidado virtual. Birman (2021) aponta que é possível o fazer psicanalítico de maneira remota em casos mais extremos, como a pandemia do novo coronavírus, mas este não substitui o presencial. No que se refere à presença do corpo, o autor afirma que é efetiva a sua presença nesse tipo de prática virtual e que produz efeitos a partir dos registros de imagem e de voz, da pulsão escópica (relacionadas ao olhar) e da pulsão invocante (relacionada à linguagem e à fala).

É preciso notar que, antes desse período crítico pandêmico, o uso de meios tecnológicos para a realização de atendimentos psicoterapêuticos era questionado, principalmente em casos como os citados por Capoulade *et al.* (2020) de tratamento de pacientes com risco iminente de suicídio, no atendimento com crianças e com pacientes psicóticos, por exemplo. Tinha-se uma compreensão para a não aderência de tais pacientes nessa modalidade de intervenção. No entanto, a pandemia trouxe um mal-estar generalizado. Diante deste novo cenário, a prática de abordagens virtuais passou a ser a única disponível para um espaço de acolhimento e escuta, principalmente se se considerar a iminência da destruição de espíritos abatidos pela contagem diária de mortos e de novos infectados – sem respostas sanitárias condizentes com um avanço irremediável da moléstia.

Capoulade *et al.* (2020) nos advertem que o setting não é, necessariamente, garantia de uma experiência psicanalítica. Abordam como pontos importantes para que isto ocorra duas outras condições – essas sim, essenciais para o processo: a transferência e o desejo do analista. Mas é preciso pensar mais, visto que uma nova realidade foi estabelecida e, em consequência dela, novas condições e práticas se fizeram necessárias. A prática do psicólogo

**UNIPAC**

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

deve levar em conta a demanda pela escuta das mais diversas angústias humanas pois, onde quer que o sujeito se encontre e se abra para a solicitação profissional, deve haver uma resposta humana para suas demandas, a fim de se ocupar do desejo – esse que move e que precisa ser ouvido pelos profissionais que se dispõem a criar condições diversas para que aconteça o encontro ético entre profissional e cliente.

4 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS DO ATENDIMENTO *ON LINE*

Muito já foi falado sobre o contexto pandêmico e todas as consequências e implicações na rotina de toda a sociedade advindas desse período, além das adaptações que foram necessárias para enfrentá-lo. Entre essas adaptações inclui-se a possibilidade, como visto em outras partes deste texto, da ampliação do atendimento psicológico remoto, o que permitiu acesso à Psicologia a pessoas que enfrentavam processos de dificuldades em lidar com a situação pandêmica.

A partir da nova realidade imposta, a modalidade de atendimentos *on line* em Psicologia ampliou o acesso a esse serviço a pessoas que, antes, eram dele privado por circunstâncias outras, tais como: dificuldades de locomoção, habitação em locais onde não existia o serviço ofertado ou mesmo resistências relacionadas à recusa em sair de casa para a busca do atendimento. Ampliou-se os serviços também para outras populações com vulnerabilidade socioeconômica, além de doentes, idosos e encarcerados.

Essa nova metodologia do fazer da psicologia clínica ainda encontra resistência quanto à aceitação e adaptação para atendimentos por telas. Como menciona Oliveira (2022, *apud* Cruz e Labiak, 2021, p. 83):

As experiências clínicas e de ensino via telas nesse período despertaram para a ideia de que a própria concepção de presença necessita ser ressignificada. Estar presente na modalidade *on line*, ao menos em espaços que se propõem ao encontro, tornou-se uma escolha. A presença não é mais algo dado. O ato de estar deixou de significar o mesmo que antes. A presença agora requer, mais do que nunca uma decisão.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

No Brasil ainda são escassos os estudos relacionados à prática psicoterapêutica *on line*. Ainda não há um volume considerado de estudos sobre aspectos éticos e suas implicações na psicoterapia, principalmente no que se refere à relação terapêutica, à efetividade do tratamento, à influência do ambiente externo-tecnológico e à segurança dos dados produzidos pelos psicólogos e seus pacientes através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação. A regulamentação pelo Conselho Federal de Psicologia que trata da prestação de serviços psicológicos *on line* é recente, contando com apenas cinco anos de sua publicação. Trata-se da Resolução CFP n. 011/2018.

Mediante a urgência imposta pela crise sanitária da COVID-19, o Conselho Federal de Psicologia alterou, excepcional e temporariamente, alguns dispositivos da Resolução CFP n. 011/2018, que trata da prestação de serviços psicológicos *on line*, para flexibilizar a forma de atendimento, evitando a descontinuidade da assistência, bem como permitindo aos psicólogos o exercício profissional ampliado, mesmo para aqueles que não atuavam dentro deste modelo. Assim, foi publicada a Resolução n. 004/2020, que trouxe alterações na regulamentação dos serviços prestados por meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Passado o período pandêmico, muitos profissionais aderiram ao atendimento psicoterápico *on line* como mais uma alternativa de atendimento e, algumas vezes, ocorrendo esses atendimentos em suas residências e outras em consultórios que se apresentam como espaços mais organizados para esse fim, trazendo uma configuração de atendimento híbrido – presencial e *on line*.

O tratamento psicoterápico realizado *on line* é desafiador, tanto para o psicólogo quanto para o cliente quando se trata da busca de um espaço adequado que possa proporcionar o silêncio necessário e a privacidade em estar sozinho, principalmente quando se vive em pequenos espaços, onde a privacidade não é privilegiada. Outro fator que pesa como desafio refere-se à disponibilidade de tecnologias eficientes e acessíveis que devem estar presentes para os dois atores da relação terapêutica.

Cruz e Labiack (2021) ressaltam:

Encontrar a privacidade para a realização da psicoterapia on-line quando as pessoas vivem em pequenos espaços, com colegas de casa ou com a família, não é uma tarefa fácil (Russell, 2020; Inchausti, MacBeth, Hasson-Ohayon, & Dimaggio, 2020). Vale dizer que, nestas condições, o espaço residencial utilizado na oferta da psicoterapia on-line resta deveras prejudicado. O ambiente ou espaço terapêutico, tradicionalmente, é pensado e organizado pelos profissionais da psicologia; os clientes, por sua vez, tendem a não se preocupar com o espaço da psicoterapia quando buscam por esse serviço. Com a psicoterapia on-line, realizada remotamente, a preocupação com o ambiente passa a ser dos psicólogos e dos clientes, já que eles estão em lugares diferentes. Russell (2020) acentua que os clientes dos psicólogos podem apresentar dificuldades em manter os espaços psicoterapêuticos consistentes e livres de intrusão. Do mesmo modo, isso pode ocorrer com os psicólogos, uma vez que, por estarem em casa, pode haver intromissão de parceiros, filhos e animais de estimação.

Adotar medidas de segurança para que não haja interferência nos espaços escolhidos para atendimento deve ser uma preocupação do terapeuta e do cliente, dando cada um a importância que deve ter o aspecto da confiança mútua no qual se baseia a relação terapêutica.

Ao tratar do termo segurança, há que se reportar ao campo das Tecnologias da Informação e Comunicação que, se por um lado trazem facilidades, como estar em tempo e espaços diversos e atingir os resultados esperados, há também limitações como qualidade do processo de transmissão à rede de computadores, que pode ocasionar distorções ou interrupções da mensagem, quer sejam acidental ou propositadamente pelo cliente (ou pelo psicoterapeuta), quando se toca em algo que perturbe sua disposição ao que está sendo exposto. Por outro lado, apresenta fragilidades que se refere aos cuidados referentes ao manter o sigilo das informações, como preconiza o Código de Ética do Psicólogo, devendo respeitar a confiabilidade e proteger a privacidade – pontos essenciais a considerar. Eis o que preconiza o Código, em seu artigo 9º: "É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional" (CFP, 2005, p. 13).

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Assim, deve-se ter a guarda assegurada dos dados fornecidos pelo cliente – dados cadastrais, bem como os relatos dos clientes que se transformam em registros de prontuários, que são dados personalíssimos e se referem à intimidade e à particularidade do cliente.

Torna-se primordial respeitar e resguardar a confidencialidade das revelações do cliente e proteger a sua privacidade, adotando medidas que impeçam a divulgação de informação trazida ao ambiente clínico. Assim, no ambiente *on line*, os dados fornecidos devem ser zelados pelo profissional da Psicologia por serem sensíveis e para evitar que acarretem sérios prejuízos para os clientes e para o psicólogo. Por essa razão, deve se atentar não apenas para as normas do Código e Ética, mas também para a Lei 13.709/2018, que é a Lei Geral de Proteção de Dados, que regulamenta a coleta e o tratamento de dados pessoais, resguardando para a privacidade das pessoas usuárias da rede mundial de computadores. Essa legislação dispõe sobre a responsabilidade e o zelo com os dados dos clientes, mantendo-os em local que garanta sigilo, lembrando igualmente da Resolução do Conselho Federal de Psicologia n. 007/2003 sobre a guarda e sigilo de documentos pelo período de cinco anos.

O armazenamento dos dados deve conter as devidas configurações de segurança – antivírus e criptografias, para que não ocorram situações danosas como riscos de furto do aparelho, perda de dados por problemas técnicos (falta de *back-up*), ataques *on line* de outros – *hackers*. Nesse sentido, os psicólogos estarão sujeitos às penalidades da Lei Geral de Proteção de Dados e podem sofrer com possíveis pedidos de reparação de danos morais, patrimoniais. Individuais ou coletivos.

Todas essas questões precisam ser levantadas e consideradas pelo psicólogo quando do estabelecimento da prestação de serviço *on line* através das Tecnologias da Informação e Comunicação, buscando ser transparentes sobre os riscos e características dessa forma de atendimento. Para tal, esses cuidados devem fazer parte do contrato de prestação do serviço e o consentimento do mesmo esclarecendo e informando os procedimentos do processo terapêutico

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

desenvolvido por essas tecnologias. Esse cuidado contratual, entretanto, não exige a responsabilidade do psicólogo em manter a segurança dos dispositivos utilizados, mas faz parte da conduta ética e do zelo e transparência para com a prestação do serviço.

Um outro ponto que merece destaque refere-se à necessidade para o atendimento *on line* de um prévio cadastro específico no Conselho Regional de Psicologia, na plataforma e-Psi, sendo esse um requisito obrigatório para essa forma de atendimento psicológico. Para a efetivação desse cadastro são necessários vários requisitos, entre eles o de formular e apresentar ao conselho uma “Proposta de Prestação de Serviço por TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação)”, sendo que essa proposta deverá ser fundamentada na ciência psicológica, na legislação, na ética profissional, entrelaçando todos os saberes e especificações que perpassam o fazer *on line*.

Deduz-se, a partir daí, a necessidade de todo profissional estar constantemente se capacitando em serviços *on line*, uma vez que a cada dia surgem modificações e atualizações no ambiente virtual, impondo um acompanhamento na evolução dessa tecnologia.

Fica, pois, evidente que o atendimento *on line* não basta ligar o computador ou *smartphone* e iniciar o atendimento, ou mesmo julgar que é possível reproduzir o consultório presencial no ambiente virtual, pois este é um erro para com o seu fazer, para com o cliente e toda a classe profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há momentos que demandam da sociedade respostas efetivas diante de constatações urgentes. No mundo dos trabalhadores – que é o mundo de todos nós – as respostas parecem ser mais requeridas. A partir da pandemia decorrente do Covid 19 muitas mudanças em diversos cenários da sociedade foram necessárias para o enfrentamento da realidade imposta.

**UNIPAC****Centro Universitário Presidente Antônio Carlos**

Diante dos desafios inerentes ao momento pandêmico, um deles coube aos trabalhadores: como fazer a economia continuar sua atuação no mundo se a necessidade inequívoca era justamente manter um distanciamento social? Para os trabalhadores da Psicologia, houve ainda um desafio maior: como se manter afastados dos clientes justamente em um momento em que o desconhecido se levantava e espalhava as sombras da morte por todos os lugares, por todas as casas, por todas as vidas?

O trabalho a distância se mostrou como uma realidade possível. Houve um grande movimento para que as pessoas pudessem se manter em casa e, ao mesmo tempo, conectadas às outras. Tempos sombrios, sem dúvidas, mas que demandaram respostas.

O presente artigo trouxe essa discussão, procurando aliar algumas considerações políticas e econômicas – partindo de elaborações históricas sobre a realidade dos trabalhadores, até chegar ao momento pandêmico no qual as pessoas se viram impelidas a adequar suas relações sociais e subjetivas.

Nossa pesquisa vinculou-se, preferencialmente, na modalidade de trabalho *home office* (o escritório em casa), o que pulverizou os limites necessários entre o mundo do trabalho e o mundo doméstico – diferentes, ambos, por suas características historicamente marcadas, porém proporcionando reflexões para os atores desses dois diferente mundos que a partir de então passou a ser único.

No caso específico da Psicologia, o ambiente doméstico se fez uma extensão do consultório e os cuidados éticos se mostraram cada vez mais necessários, pois haveria que se garantir a escuta aliada ao cuidado e ao sigilo profissional. Se, no seu início, a terapia *on line* não era bem vista por muitos profissionais, acabou por se tornar uma realidade possível, inclusive com pareceres favoráveis emitidos por profissionais que atestavam o sucesso do empreendimento junto aos seus clientes.

Este artigo denota um estudo elementar, mas que aprofunda alguns aspectos importantes da vida do trabalhador que, nos dias da grande crise, precisava de olhos e ouvidos atentos às suas angústias que a todos tomavam



UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

indistintamente. Aponta, também, para a necessidade de se fomentar novos estudos e treinamentos para capacitar o profissional de Psicologia para o exercício de sua profissão por meio das chamadas novas tecnologias

Enfim é necessário que cuidados estejam sempre presentes através de frequentes atualização dos profissionais habilitados e para aqueles que ainda se encontram nas instituições de formação profissional seja ofertada a capacitação neste tema, demarcando desta forma um compromisso para além da dimensão ética e técnica dos novos profissionais atingindo a esfera da responsabilidade social do seu saber e fazer.

Este é um caminho que se faz em conjunto e em debate, evidenciando o alcance das novas práticas que podem se estender para a promoção de um bem-estar na civilização da produção desenfreada.

THE WORK OF PSYCHOLOGY IN THE HOME OFFICE DURING THE CORONAVIRUS PANDEMIC: SUBJECTIVE AND ETHICAL IMPLICATIONS

ABSTRACT

One of the main characteristics of human beings is undoubtedly their labour activity. It is through labour that man transforms the environment, making it more likely to meet his needs, while also transforming himself. Labour and man have a dialectical relationship. However, with the advent of specific economic conceptions - particularly capitalism - work has taken on a strange function: that of dehumanising man himself; the objectification of its creator. The demands of capitalist labour are growing and somehow people have to adapt to them. What is certain is that in more democratic societies, where citizens' needs are prioritised, capitalist forms of exploitation are less likely to proliferate. In this article, therefore, we'll take a look at the world of work and the human relationships that take place within it. We then discuss the crisis in the world of work caused by the COVID-19 pandemic and the responses presented to maintain the productive context and the challenges faced by workers. Finally, we present a discussion on the work of psychology in the context of online counselling in the home office model. The aim is to highlight the importance of transformations in the world of work, seeking to emphasise care for people, as they are understood to be the main subjects of these transformations.

Keywords: Work. Evolution. Pandemic. Psychology. Home Office.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

BIRMAN, Joel. **O trauma na pandemia do coronavírus**: suas dimensões políticas, sociais, econômicas, ecológicas, culturais, éticas e científicas. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2021.

BOCK, A. M. B. A psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. **Estudos de Psicologia**, v. 4, n. 2, p. 315-329, jul, 1999.

Disponível em:

<https://sss.scielo.br/j/epsic/a/3kbtRpBydsW5QmGZxNGTwBQ/?lang=pt> Acesso em 20 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei n. 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm Acesso em: 10 de novembro de 2023.

BRAUDEL, F. **Civilização material, economia e capitalismo - séculos XV-XVIII**: as estruturas do cotidiano. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

CAPOULADE, F. *et al.* Desafios colocados para a clínica psicanalítica (e seu futuro) no contexto da pandemia de Covid-19: reflexões a partir de uma experiência clínica. **Revista latino-americana**, 2020.

CONSELHO Federal de Psicologia. **Resolução 007/2003**. Brasília, 2003.

Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2003/06/resolucao2003_7.pdf Acesso em: 10 de novembro de 2023.

CONSELHO Federal de Psicologia. **Resolução 011/2018**. Brasília, 2018.

Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf> Acesso em: 10 de novembro de 2023.

CONSELHO Federal de Psicologia. **Código de Ética do Psicólogo**. Brasília, 2005. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf> Acesso em: 10 de novembro de 2023.

CRUZ, R. M. e LABIAK, F. P. Implicações éticas na psicoterapia on-line em tempos de Covid-19. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 13, n. 3, p. 203-216, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v.13i3.1576> Acesso em: 10 de novembro de 2021.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização** (1930-36). Obras completas. v. 18: O mal-estar na civilização e outros textos. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.
HOBBS, E. **A era do capital**: 1644-1688. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.



UNIPAC

Centro Universitário Presidente Antônio Carlos

HOBBSAWN, E. **Os trabalhadores**: estudo sobre a história do operariado. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

MENDES, Diego Costa *et al.* A realidade do trabalho em *home office* na atipicidade pandêmica. **Revista Valore**, Volta Redonda, 5. ed., 2020.

RIBEIRO, Ana Cláudia de Araújo *et al.* Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. **Home Office**, 2011.

SOUSA, A. A. R. O trabalho e sua ressignificação ao longo da história. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/70131/o-trabalho-e-sua-ressignificacao-ao-longo-da-historia/3> Acesso em: 25 de setembro de 2023.