

ENSAIO ADOECIMENTO MENTAL ENTRE OS TRABALHADORES DO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Dilséa Grebogi^{1*}

Resumo

Os trabalhadores em teleatendimento estão expostos a fatores que desencadeiam os mais diversos adoecimentos, inclusive transtornos mentais. São exigências exacerbadas, pressão para o cumprimento de metas inatingíveis, assédio moral e organizacional, baixos salários, mobiliário inadequado, desrespeito e falta de reconhecimento, entre outros fatores, que estão tornando o ambiente laboral dos *call centers* doentio. Este texto pretende descobrir quais são os fatores determinantes de adoecimento e transtorno mental no setor de teleatendimento e entender a correlação entre o ambiente e as condições de trabalho e o possível adoecimento que ele deflagra.

Palavras-chave

Teleatendimento, Adoecimento mental, Ambiente de trabalho.

Abstract

Call center workers are exposed to factors that can trigger several illnesses, including mental disorders. Excessive demands, pushing for the implementation of unattainable goals, moral and organizational harassment, low wages, inadequate furniture, disrespect and lack of recognition, among other factors, are making sick the call centers working environment. This paper aims to find out what are the determinants of illness and mental disorder in the telemarketing sector and understand the correlation between the environment and the working conditions and the occurrence of some diseases.

Keywords

Telemarketing. Mental illness. Labor environment.

Introdução

Este texto tem por finalidade realizar um estudo bibliográfico sobre o processo de adoecimento mental do trabalhador do setor de teleatendimento para identificar os elementos que são apontados como responsáveis por este adoecimento. Para tanto, usarei dados bibliográficos de vários autores como, por exemplo, (MARINHO, 2004; VENCO, 2008; BRAGA, 2009; BARRETO, 2007; entre outros), que demonstram o quanto o setor de teleatendimento é um dos que mais adoecem o trabalhador, tanto física como mentalmente. O teleatendimento é um setor de serviços em franco desenvolvimento, que emprega milhares de pessoas, em sua maioria jovens sem experiência profissional anterior.

Para desenvolver o tema pretendido, este trabalho inicia com uma discussão sobre saúde física e mental. Em seguida, e em diálogo com a discussão anterior, analiso os conceitos de cargas de trabalho e desgaste do trabalhador, fazendo algumas considerações sobre o quanto o trabalho está diretamente ligado à promoção de adoecimento, tanto físico quanto mental. Essas reflexões são a base a partir da qual analisarei o adoecimento mental do trabalhador em teleatendimento, pois dados obtidos por pesquisas qualitativas dos autores estudados apontam muitos indícios de adoecimento mental entre os trabalhadores deste setor de serviços.

Muitos pesquisadores têm falado sobre o aumento no número de adoecimentos relacionados ao trabalho, entre eles Dejours (1992, 2004), Braga (2009), Cardoso (2013) e Venco (2008). Vivemos uma das maiores corridas pelo sucesso e pela lucratividade, estampadas nas mais diversas técnicas de exploração dos trabalhadores com vistas a aumentar a competitividade e os resultados positivos em favor do capital. As empresas querem sempre superar suas metas a fim de conquistar ou manter uma posição de destaque no mercado, utilizando tecnologia de ponta na busca do aumento da produção e da produtividade. Os trabalhadores, neste contexto, são os reais geradores e produtores de lucro, mas o ambiente laboral e as condições e qualidade de vida e de trabalho a eles oferecidas parecem não gerar tanta preocupação como o lucro que ele produz. Mas e a saúde do trabalhador?

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), “saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, o qual não pode ser confundido com a mera ausência de doença”. Este conceito nos traz a noção de que os problemas relacionados à saúde não devem se restringir a soluções próprias da assistência na área, mas envolvem uma série de questões técnicas, econômicas, sociais e políticas. Essa definição, no meu entender, é muito questionável. Como colocar a saúde como um estado completo e finalizado?

A saúde é um processo dialético, biológico, social e político e, portanto, é fruto da inter-relação do ser humano com seu meio. Ela se apresenta através de níveis de bem-estar físico, mental e social do indivíduo, da coletividade e da sociedade.

de e expressa o equilíbrio ou o desequilíbrio da relação entre o ser humano e seu meio ambiente. (CARDOSO, 2013)

De acordo com a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, art.6º, §3º, entende-se por saúde do trabalhador um conjunto de atividades que se destina, por meio de ações de vigilância epidemiológica e de vigilância sanitária, à promoção e à proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e à reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e aos agravos advindos das condições de trabalho, e abrange diversas ações (MELRO, 2014). Além de a saúde se constituir como direito fundamental, é também uma questão de dignidade humana e exatamente por ser tão relevante que a saúde é direito de todos e dever do Estado, que deve garanti-lo “mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e de outros agravos ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (art. 196 da Constituição Federal). Então, a preocupação e o cuidado com a saúde do trabalhador deveria ser prioritária, já que se trata de um direito e não de uma regalia. Os avanços tecnológicos e as novas formas de organização do trabalho também levaram a uma intensificação das rotinas laborais, o que se traduziu em uma série de agravos à saúde: envelhecimento precoce, aumento do adoecimento, morte por doenças cardiovasculares e outras doenças crônico-degenerativas que levaram a uma relação precária e fragilizada entre saúde e trabalho, repercutindo sobremaneira nas condições de vida do trabalhador e de sua família (TORRES, 2011).

Conforme pesquisas anteriormente realizadas, os principais adoecimentos dos trabalhadores como bancários, professores, enfermeiros e teleoperadores são: LER/Dort, estresse, depressão, síndrome do pânico, estafa, distúrbios do sono, doenças cardiovasculares e do aparelho digestivo, entre outras (VENCO, 2008; BANCÁRIOS, 2011; SATO, 2005; PAPARELLI, 2008).

É fato que o trabalho tem grande importância para cada trabalhador e desempenha um importante e necessário papel na sociedade. Trabalhar pode ser fonte de realizações e de prazer. Acontece que, muitas vezes, dependendo das condições em que o trabalho é feito, ele também pode causar sofrimento, adoecimento e até mesmo a morte (MELRO, 2014).

O teleatendimento representa uma importante atividade em nosso país e os trabalhadores do setor apresentam graus variados de sofrimento e adoecimento, pois são submetidos a elevadas pressões temporais, controle rígido de comportamento e fala, inibição da livre movimentação e precária remuneração (MARINHO, 2004).

Com o avanço da tecnologia, o incremento do processo produtivo e o acirramento da competição entre as empresas, um dos conceitos mais debatidos é o *trabalho decente*, ou seja,

trabalho produtivo, adequadamente remunerado, exercido em condições de

liberdade e equidade, assegurando igualmente o direito de cada um e isento de qualquer forma de discriminação que possa garantir condições de uma vida digna a todos os trabalhadores que vivem de seu trabalho e, acima de tudo, em condições plenas de segurança. (OIT,1999)

Caracterização do setor de teleatendimento

O surgimento do setor

O teleatendimento é um setor que já nasceu precarizado. Braga e Antunes (2009) esclarecem que este setor emerge do ciclo de privatizações do sistema Telebrás, sendo que a desestatização das telecomunicações no Brasil foi acompanhada pela desnacionalização e pela financeirização do setor, isto é, pela submissão deste à lógica rentista de valorização dos ativos financeiros, objetivando a remuneração dos proprietários de ações.

Braga e Antunes (2009) falam ainda que o ciclo das privatizações certamente foi uma das formas encontradas pelo governo Fernando Henrique Cardoso (1995-1998/1999-2002) para criar um ciclo de negócios no país apto a potencializar a acumulação de capital em detrimento dos interesses públicos. Um grande paradoxo deste ciclo de privatizações do setor de telecomunicações no Brasil - que, a um só tempo, precarizou e eliminou direitos dos trabalhadores, fragilizou os sindicatos e aumentou o desemprego no setor foi o fato de ter sido financiado em parte por recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Este é um setor que articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador; associa o serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas, estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os teleoperadores, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho. (BRAGA, 2009)

O teleatendimento nasceu da fusão entre a informática e as telecomunicações. A atividade é feita por telefone e pode ser basicamente de três tipos: 1) receptivo: em que o operador realiza o atendimento de clientes que ligam para a central de teleatendimento; 2) ativo: o operador realiza as ligações; e 3) híbrido: conjuga as duas modalidades e é o que exige mais concentração e flexibilidade por parte do trabalhador. A princípio, o termo “teleatendimento” era conhecido apenas como vendas por telefone (telemarketing). Somente mais tarde passou a identificar outras ações de marketing, principalmente o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

No Brasil, no final dos anos 1980, as filiais de multinacionais, cartões de

crédito, editoras e operadoras de telefonia incentivaram o uso desse serviço. A expansão das telecomunicações com a privatização, o desenvolvimento da informática, o lançamento do Código de Defesa do Consumidor (que protegia os negócios feitos por telefone) e também as próprias mudanças em costumes culturais foram fatores básicos para seu crescimento na década de 1990. As pequenas empresas também começam a utilizar o teleatendimento, em geral com o objetivo de aumentar as vendas. Os negócios feitos pelo teleatendimento no Brasil aumentam a cada ano e as oportunidades de emprego também crescem na casa dos milhões. Além das vendas, grandes institutos de pesquisas começaram a usar este meio de comunicação para realizar suas sondagens.

A princípio, o local onde se realizavam as operações de teleatendimento era conhecido como “central de teleatendimento”. A introdução da informática permitiu a mensuração e o controle de ligações e produtividade dos operadores, a unificação de cadastros, além de agregar as diversas ações de marketing. Surgiam, no fim século passado, os *Call Centers*.

A organização do trabalho no setor de teleatendimento e as formas de adoecimento

O eterno clima de competição entre os operadores de teleatendimento é um dos fatores que dificultam a organização coletiva da categoria. Não existe confiança nem identificação entre eles. Muitos têm a seguinte percepção sobre sua atividade laboral: “Por que lutar por uma categoria na qual eu não me reconheço? Para que brigar por meus direitos se estou aqui só de passagem? Como lutar por melhores condições de trabalho se sou vigiado o tempo todo e não tenho direito de me manifestar? Não pretendo ser operador de teleatendimento a vida inteira nem tenho perspectiva de subir na empresa”. Abandonar esse estigma é um dos desafios para a organização sindical dos trabalhadores em teleatendimento (RICCI e RACHID, 2013).

O profissional do setor se transformou em uma categoria desprovida de força para lutar pelos seus direitos (VENCO, 2006). E nas centrais terceirizadas a fragmentação é ainda maior.

Um grande atrativo do setor de teleatendimento é a possibilidade da inserção dos jovens no mercado de trabalho, sem experiência, sem formação superior (por vezes ainda cursando o ensino médio), no entanto, garantindo um emprego formal para este jovem trabalhador, com registro em carteira e com os direitos trabalhistas garantidos por lei (porém, nem sempre cumpridos pelas empresas). A maioria dos trabalhadores tem entre 18 e 25 anos, sendo composta majoritariamente por mulheres (Sintratel). De acordo com a Rais (Relação Anual de Informações Sociais, 2013), a remuneração do trabalhador de teleatendimento, com ensino médio completo e jornada média de 36 horas semanais, é de R\$ 929,75. Os salários desses trabalhadores são 39% menores do que dos trabalhadores de mesma formação e mesma jornada média do setor de serviços.

O setor de teleatendimento possui uma característica particularmente importante em favor do capital: consegue concentrar espaço e tempo no mesmo contexto, pois acelera os atendimentos e reúne diversas empresas em um único espaço físico, o que denota o favorecimento explícito de maiores lucros.

O capitalismo tem aumentado a velocidade dos ritmos de trabalho e desenvolvido novas tecnologias superando as barreiras territoriais pelos sistemas de comunicação. O tempo tem caráter determinante na disciplina do trabalho e no controle dos trabalhadores. O TMA (tempo médio de atendimento) é medido a cada ligação. Vários dispositivos são acionados sempre que se ultrapassa o TMA: emissão de sinal intermitente na tela, o número de pessoas na fila de espera etc. Algumas telas de computador mudam de cor durante cada chamada. Todas essas formas de controle são repressão, dominação e tensão.

Toda essa tecnologia mantém o trabalhador sob controle, registrando seus movimentos, pausas, o tempo de cada pausa, se houve finalização do atendimento com consolidação de negociação, além de fazer uma série de relatórios de produtividade *online* que são enviados para as empresas contratantes. Essa mesma tecnologia permite aos supervisores das centrais escutarem e interferirem nas ligações sem que o cliente ouça e nem o operador perceba. Dependendo do tipo de teleatendimento, o cliente externo pode também acompanhar e monitorar pela web os atendimentos feitos nos últimos 50 contatos. Essa é mais uma forma de pressão e controle sobre o trabalhador (VENCO, 2008).

Outro fator altamente estressante é a obrigatoriedade do operador em ter que efetuar vendas de produtos para pessoas que às vezes nem poderão usá-los, como, a venda de cartões de crédito para moradores de localidades que não possuem máquinas apropriadas para a finalidade. Essa forma de impor ao operador tarefas que vão contra seus princípios morais gera um grande desgaste e uma imensa carga psicológica sobre o trabalhador (VENCO, 2008).

A postura dos gerentes e supervisores é outra fonte de grande desgaste. O trabalhador em determinadas circunstâncias é alvo de insultos e ameaças de demissão. A efetivação das vendas e a coerção para atendimentos rápidos é o mote para a ação do supervisor. O estabelecimento de metas quase sempre inatingíveis é o argumento de maior controle por parte dos supervisores nas cobranças e imposições aos operadores. As metas podem ser diárias e mensais e atende a dois propósitos: um relativo à demanda da empresa contratante e o outro que visa atender a um objetivo interno da contratada, diretamente relacionado à necessidade financeira da mesma.

Aquela conduta enfatiza o intuito capitalista de acumulação, ampliando a margem de lucro, sem o aumento de recursos humanos, refletindo a política da intensificação permanente do trabalho. Em algumas empresas os funcionários que apresentam altos níveis de vendas se tornam modelos de referência para os novatos, sendo por diversas vezes os responsáveis pelo treinamento dos novos trabalhadores em uma jornada de trabalho extra.

O ambiente físico do teleatendimento pode ser fonte de possíveis doen-

ças por causa de mobiliário inadequado com baixos níveis de adaptabilidade ao corpo dos trabalhadores, ruído intenso, iluminação inadequada, falta de ventilação natural entre outros motivos que podem desencadear irritabilidade, insônia, cansaço, problemas digestivos e até mesmo aumento da pressão arterial. Cabe também destacar o quanto a categoria é desprovida de autonomia em relação à ordem das tarefas que realiza, não podendo escolher a metodologia de trabalho, nem a cadência ou a velocidade de realização das atividades, tampouco a escolha das pausas para descanso.

A forte pressão não é a única a causar o adoecimento do trabalhador, pois há outras dimensões que precisam ser consideradas comparativamente: a capacidade e o controle do trabalhador sobre o próprio trabalho. Logo, contribui para o adoecimento uma situação na qual o trabalhador se encontra confrontado com fortes exigências, mas dispõe apenas de uma pequena autonomia e controle do seu trabalho e ausência de condições de realizá-lo (CARDOSO, 2011). O sistema de verticalização da vigilância adotado por algumas centrais de atendimento contém estações de trabalho no térreo e, no mezanino, ficam a gerência e a diretoria, que monitoram cada passo do trabalhador com a visão sempre voltada para a questão da produção. No entanto, nem todos os *call centers* possuem esta estrutura. Em alguns, os operadores, supervisores e gerentes ficam todos no mesmo piso, separados e organizados em pequenas baias.

É de extrema importância o uso das recomendações técnicas do Ministério do Trabalho, como, por exemplo, a necessidade de ter um equipamento *headset* individual para evitar possíveis contaminações por meio da saliva. Algumas empresas não cumprem essa determinação, o que pode trazer prejuízos à saúde dos trabalhadores. Muito embora os riscos para a saúde física sejam constantes, a maior preocupação dos trabalhadores é com a tensão no trabalho, que é sinônimo de sofrimento muito maior que *Ler/Dort*, problemas lombares, auditivos ou na voz. Muitos jovens trabalhadores deste setor já estão tendo contato precoce com as doenças psíquicas, principalmente síndrome do pânico e depressão (VENCO, 2008).

A Norma Regulamentadora NR 17 – anexo II estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, conforme segue:

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*headsets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um *headset* para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio

ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os *headsets* devem:

- a) Ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) Ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *headsets* utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

O índice de rotatividade no setor de teleatendimento é muito alto, chegando ao ponto de algumas empresas terem rotatividade anual de 85%. A causa para esses índices de rotatividade e também de absenteísmo é a humilhação e a desvalorização dos trabalhadores, que não encontram outra saída que não a demissão (VENCO, 2006).

Segundo Braga (2009), o serviço do teleatendimento faz parte de uma nova condição operária. Ele diz que o operador de teleatendimento é a expressão mais completa de infoproletário. Um trabalhador sob controle absoluto. Ele fica isolado em baias de modo que não converse com o colega do lado, tem tempo contado para ir ao banheiro, é punido se não cumpre metas e, como na indústria fordista, faz um trabalho prescrito e repetitivo levado ao limite. Em franca expansão mundial, os *call centers* são, obviamente, importantes empregadores de jovens. No entanto, em poucos meses estes já não suportam o emprego, mas não podem sair pois lá fora a opção é o desemprego.

As denúncias surgem gradativamente. Favorecimento para as promoções de cargos, distanciamento do supervisor da equipe, cobrança excessiva, assédio moral, desrespeito e humilhações são termos comuns no trabalho cotidiano do teleatendimento e os relatos dos trabalhadores são comoventes, fortes, expressando sem pudor suas amarguras, agruras e sofrimentos (BARRETO, 2007).

Venco (2008) assinala que, apesar de ser uma atividade baseada em novas tecnologias, a profissão está sujeita a formas de trabalho das antigas fábricas do século XIX. A maior parte desses trabalhadores é jovem, entre 18 e 25 anos e, para muitos, é a primeira experiência de trabalho. “Imaginem o efeito desta experiência na vida profissional de qualquer um. Imaginem o impacto na carreira de quem está começando a descobrir o universo do trabalho” (VENCO, 2013).

O processo de adoecimento dos trabalhadores do teleatendimento muitas vezes se inicia (silenciosamente) no momento da contratação e na forma

como ela ocorre, na qual muitas vezes predomina a terceirização. As condições de ergonomia dos postos de trabalho, a inobservância de ritmo adequado e de pausas na jornada, além da existência de grande pressão psicológica exercida sobre os trabalhadores culminam com índices elevados de adoecimento. É a essa caracterização da organização do trabalho nos *call centers* que Braga (2009) atribui o que denominou de “ciclo do teleoperador”, período entre 20 e 24 meses que abrange desde a contratação do teleoperador até o seu “descarte” pela empresa. Segundo Braga (2009), de início, os trabalhadores seriam contratados sem experiência em relação aos produtos e à forma de trabalho, pois esta é uma característica desse setor: a contratação de mão de obra de baixa qualificação sem exigência de atributos especiais.

Com dois ou três meses de empenho, nos quais o trabalhador se depara com uma exigência excessiva, ele se tornaria *expert* no desempenho de suas funções. Após esse período, o teleoperador se encontraria apto a alcançar as metas impostas pela gerência: no prazo de um ano, o alcance das metas e a consequente remuneração diferenciada é objeto de satisfação pelo trabalhador e é nesse período que ele apresenta o seu melhor desempenho. No entanto, como observa Braga:

o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente provocam o adoecimento e alimentam desinteresse pelo trabalho. (BRAGA, 2009)

Com a queda dos resultados, o trabalhador deixa de ser interessante para a empresa. Então, por ser pouco produtivo ou por já estar acometido de alguma espécie de adoecimento, ele é descartado, dando lugar a outro trabalhador que reiniciará o ciclo.

Perez (2014) destaca que:

Nós temos verificado uma mudança no perfil produtivo do nosso país. Mais recentemente, o setor terciário da economia, que envolve comércio e serviços, tem empregado mais gente que os demais setores. E isso tem refletido numa mudança do perfil do adoecimento do trabalhador em seu ambiente de trabalho.

Há alguns anos, o setor industrial registrava, proporcionalmente, mais acidentes. Mas com a mudança no perfil econômico e com a melhoria e informatização dos ambientes de trabalho os acidentes típicos vêm baixando sua incidência.

Por outro lado, verificamos afastamentos prolongados por algumas doenças que são desencadeadas ou agravadas pelo trabalho. Ou seja, do ponto de vista

relativo, enquanto há uma diminuição no número de acidentes típicos há um aumento no número de afastamentos por doenças do trabalho. (PEREZ, 2014)

O adoecimento mental no trabalho

A literatura mostra graus variados de sofrimento e adoecimento entre os teleoperadores submetidos a elevadas pressões temporais, controle rígido do comportamento e da fala, inibição de livre movimentação e mesmo de falta de atenção às necessidades fisiológicas em regime de precária remuneração e poucas opções de mercado. As evidências do adoecimento se dão por meio de sintomas de ordem física e mental, destacando-se os aspectos psicoafetivos e relacionais (MARINHO, 2004).

Segundo a Organização Mundial de Saúde, não existe uma definição “oficial” de saúde mental. Ela pode descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional bem como pode incluir a capacidade de um indivíduo de apreciar a vida e procurar um equilíbrio entre as atividades e os esforços para atingir a resiliência psicológica (capacidade de o indivíduo lidar com problemas, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas - choque, estresse etc. - sem entrar em surto psicológico). Porém, o conceito de “saúde mental” é mais amplo que a ausência de transtornos mentais.

O “distúrbio mental” muitas vezes dá a impressão de que o trabalhador perdeu sua capacidade laborativa, o que, em absoluto, pode ser tido como verdade incontestável. Porém, é fato que a permanência no local de trabalho pode intervir direta ou indiretamente no modo com que a doença poderá vir a se manifestar e nem sempre, ou quase nunca, o olhar do superior hierárquico do trabalhador irá perceber que está diante de um “pedido de socorro”, manifesto em alterações de humor ou condutas inapropriadas interpretadas como indisciplina, irresponsabilidade ou despreparo emocional, o que poderá levar a uma demissão precipitada por “justa causa” sem que ao menos se tenha investigado e estabelecido um diagnóstico coerente com a situação. Por esta razão, é de fundamental importância o estudo do desgaste mental bem como o estudo e o conhecimento da trajetória de vida e de trabalho deste indivíduo.

As más condições de trabalho são tão nocivas que influenciam o corpo e podem causar impactos, inclusive no processo de envelhecimento, o que pode provocar mudanças drásticas na personalidade desses trabalhadores (ZAIDAN, 2010). Os processos de inovação técnico-organizacional trouxeram uma intensificação do ritmo de trabalho físico bem como o aumento da sobrecarga cognitiva, devido à maior exigência de habilidades e de agilidade no pensar e fazer dos trabalhadores. Ao mesmo tempo em que ocorrem mais exigências da atividade mental e da responsabilidade individual, crescem as tensões emocionais e os episódios de violência no trabalho, além do rompimento dos laços de confiança e de solidariedade muitas vezes acentuada pelo assédio moral e/ou organizacional. O estímulo e a cobrança constante à competitividade por prêmios de produção é um dos principais componentes de sofrimento mental

entre os trabalhadores envolvidos nas atividades de teleatendimento (LUCCA e CAMPOS, 2010).

Segundo Seligmann-Silva (2003), os seguintes distúrbios ou transtornos mentais podem ser desencadeados ou agravados devido às situações e condições de trabalho: síndrome da fadiga crônica, síndrome do esgotamento profissional (*Burnout*), síndrome residual pós-traumática, quadros neuróticos pós-traumáticos, síndromes depressivas, síndromes paranoides, síndromes de insensibilidade e alcoolismo.

A rotina vivida pelos trabalhadores brasileiros é, segundo Pimentel (2012), outro agravante. “A pessoa acorda, vai trabalhar, volta para casa, assiste à televisão e vai dormir, muitas vezes com a ajuda de medicamentos. Isso é altamente estressante”, afirma. Outro fator de adoecimento do trabalhador é a falta de reconhecimento pelo seu trabalho. Após o trabalho, pelo reconhecimento do outro, aquela pessoa adquire um status melhor do que o que tinha antes. E uma dignidade também que, talvez, este indivíduo não tivesse até este momento. (DEJOURS e MOLINIER, 2004)

Psicologicamente falando, o reconhecimento pelo trabalho realizado supre uma parte muito importante do psiquismo do trabalhador. Para Merlo (1999), “o reconhecimento é uma forma de retribuição que a organização do trabalho oferece ao trabalhador em contrapartida pela sua contribuição”.

Essa contribuição é produzida a partir da sua criatividade em desenvolver suas atividades no trabalho, que buscam diminuir a distância entre o trabalho real e o prescrito. Este último refere-se àquele que consta nas normas, manuais e na forma como deve ser desenvolvido, e o trabalho real é aquele que é de fato realizado, envolvendo a prática e o conhecimento dos trabalhadores no cotidiano. O reconhecimento é um fator ligado à valorização do investimento, do esforço e do sofrimento empregados no desenvolvimento do trabalho. Tal dinâmica permite ao sujeito a construção de sua identidade, interpretada aqui como experiência de prazer e de realização pessoal (MENDES, 2007).

Desse modo, o trabalho ocupando lugar tão relevante na vida das pessoas passa a ter relação direta com as condições de saúde tanto física quanto mental. O trabalho, por ser um dos fatores centrais na construção da subjetividade humana, afeta a relação de prazer e sofrimento que, por sua vez, pode se transformar em adoecimento físico e psíquico; daí sua estreita ligação com a saúde. O trabalho tem grande importância para cada trabalhador e desempenha um papel essencial na sociedade. Trabalhar pode ser fonte de realizações e de prazer. Acontece que, muitas vezes, dependendo das condições em que o trabalho é feito, ele também pode causar sofrimento, adoecimento e até mesmo a morte (DEJOURS, 2004).

O trabalho não é apenas a relação salarial ou o emprego. É mais do que a venda da força de trabalho pela remuneração (DEJOURS, 2004). É uma atividade dirigida ao outro, pois trabalha-se para alguém, para um chefe, para nossos funcionários, colegas. Segundo Dejours (2004), existe também uma remuneração social pelo trabalho na medida em que ele permite ao trabalhador sentir-se

pertencente a grupos, e lhe proporciona condições de possuir direitos sociais.

Nesse contexto, a questão que se coloca é como analisar o adoecimento mental do trabalhador, como captar esse processo e como compreender o trabalho como determinante também do adoecimento mental? Mais do que isso, coloca-se o desafio de entender a relação entre adoecimento mental e físico dado que na maior parte das vezes eles não podem ser compreendidos se analisados separadamente.

Cargas de trabalho e desgaste do trabalhador

As noções de cargas de trabalho e desgaste do trabalhador nos ajudam no desafio supracitado, uma vez que esses elementos são os que geralmente deflagram a doença. De acordo com Laurell e Noriega (1989), por trás da noção de carga mental (ou psíquica) há uma mistura de fenômenos de ordem neurofisiológica e psicofisiológica. Se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é equilibrante; porém, se ele se opõe a essa diminuição, é fatigante. Ao conceito de carga de trabalho tem-se que acrescentar outro: o do desgaste. O desgaste pode ser definido como a perda de capacidade efetiva e/ou potencialmente biológica e psíquica. Não se refere a algum processo particular isolado, mas sim ao conjunto dos processos biopsíquicos. No entanto, a noção de desgaste não se refere necessariamente a processos irreversíveis, já que frequentemente se pode recuperar as perdas de capacidade ou desenvolver potencialidades antes ignoradas ou desconsideradas (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Em diálogo com a noção de saúde e doença como um processo e não algo estático e definido, o conceito de cargas de trabalho no campo psicológico não se refere a algo estático, formatado no conceito de causa x consequência, mas ele vai muito além disso. Não é apenas uma causa isolada que provoca o sintoma psíquico, mas este pode se manifestar por meio da corporicidade, ou seja, surgir como um sintoma físico. A este fenômeno damos o nome de “somatização”, no qual o sintoma psíquico “*toma forma*” e se manifesta como dor (em qualquer parte do corpo), fadiga (p.e. síndrome de *Burnout*) e até tristeza extrema (depressão). O doente sente mesmo os sintomas físicos, no entanto, o diagnóstico clínico não revela nenhuma patologia orgânica que justifique a queixa do paciente.

Ainda segundo Laurell e Noriega (1989), o desgaste está intimamente ligado à automação, à dominação e ao controle do capital sobre o trabalho, o que diminui as possibilidades de o trabalhador ter controle sobre seu próprio trabalho, convertendo o sujeito-trabalhador em objeto. Isso tudo se traduz em cargas de trabalho. Essas cargas podem ser de materialidade externa: físicas, químicas, biológicas etc.; ou de materialidade interna: ritmo, tensão psicológica, controle etc. Essas variáveis podem ser entendidas como “fontes laborais de tensão” e de possível adoecimento.

A sobrecarga psicológica decorre de situações de tensão vividas por um tempo prolongado. Portanto, supervisão constante e exagerada, intensidade de trabalho, desafios impostos para atingir metas, cobranças exageradas, mau relacionamento com chefias imediatas, entre outras situações, são fontes de tensão e sobrecarga psicológica e emocional. O trabalho repetitivo, executado quase que na sua totalidade por movimentos mecânicos, leva o trabalhador a um tipo de carga psicológica, a subcarga, pois ele fica impossibilitado de poder controlar o seu trabalho, sente-se desqualificado e vive num processo de monotonia e repetitividade (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Para que o trabalho não seja considerado penoso para o trabalhador é necessário que haja a possibilidade dele poder interferir e planejar seu trabalho, a fim de minimizar as variáveis que geram sofrimento e incômodo em demasia; o trabalhador deverá estar familiarizado com a tarefa que vai executar, o que demonstra a experiência que ele possui naquela função; e o estabelecimento de limites que vão indicar como o trabalhador suporta as demandas do trabalho. Isso tudo demonstra que a saúde do trabalhador é um processo e não um estado, permitindo que ele tenha condições e instrumentos para alterar e modificar aquilo que lhe causa sofrimento (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Na opinião de Seligmann-Silva (1994), carga de trabalho representa o “conjunto de esforços desenvolvidos para atender as exigências das tarefas”. Para ela, “o desgaste pode ser entendido a partir de experiências que se constroem diacronicamente ao longo das experiências de vida laboral e extralaboral dos indivíduos”. Assim, o exercício das atividades laborativas abrange os esforços físicos, mentais e psicoafetivos indissociáveis (SELIGMANN-SILVA 1994).

A expressão “carga de trabalho” engloba os fatores nocivos capazes de provocar estresse ou tensão emocional (monotonia, repetitividade, pressões, responsabilidades) e engloba, também, os fatores de riscos físicos, químicos, biológicos, fisiológicos. “O trabalhador está exposto cotidianamente às cargas de trabalho de acordo com a atividade que exerce” (FACCHINI, 1994).

É importante considerar o fato de que o trabalho não deve ser reduzido somente ao ambiente laboral. O homem é um ser social e suas relações com o mundo vão além do local e das condições de trabalho. Isso significa que o desgaste mental relacionado ao trabalho atinge outras áreas da vida do indivíduo, mesmo que não se configure de início uma enfermidade propriamente dita.

O adoecimento mental no setor de teleatendimento

Braga (2009) fala que, “no que tange à saúde mental dos trabalhadores de teleatendimento, muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados com essa atividade, como, alcoolismo, depressão, neurastenia, fadiga etc”.

Os registros no sindicato da categoria de cansaço e esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho

são enfáticos e explicitam a associação com os componentes da atividade, [...] tendo como hipótese orientadora o peso da organização do trabalho no desencadeamento dos sintomas. O quadro evoca a tese de Christophe Dejours sobre a gravidade das situações quando o sofrimento fica expresso nas palavras das trabalhadoras. O autor afirma que queixas desse tipo são formuladas quando o sofrimento torna-se insuportável.

Outro fator que está contribuindo para o adoecimento dos trabalhadores do setor de teleatendimento é a terceirização.

Essa modalidade de trabalho em teleatendimento abre uma possibilidade para que qualquer um de nós seja tratado como um objeto, para que sejamos comercializados como se fôssemos mercadoria e não seres humanos. Neste contexto, a precarização do trabalho aumenta significativamente. Será cada vez mais um atentado à condição de sujeito da pessoa. O modelo de gestão flexível inspirado no toyotismo trará novas formas de controle do trabalhador, principalmente aquele que trabalha em equipe, por grupo e tendo que atingir metas. (VIANNA, 2014)

Todo esse cenário pode estar ligado aos adoecimentos mentais relacionados ao trabalho em teleatendimento.

Considerações finais

A análise da bibliografia consultada aponta inúmeras evidências a partir de pesquisas qualitativas, que nos levam a inferir que as condições de trabalho no setor de teleatendimento estão levando ao adoecimento do trabalhador desse ramo de atividade. Mediante todas as reflexões apresentadas até aqui, não há dúvidas do quanto o setor de teleatendimento adoecia o trabalhador. Mais preocupante ainda: estamos falando do jovem trabalhador; estamos nos referindo àquele trabalhador que por muitas vezes está em seu primeiro emprego; aquele trabalhador que acaba de se inserir no mercado de trabalho, cheio de expectativas. É frustrante saber que este jovem poderá ter sua vida marcada para sempre em função de um adoecimento causado pelas condições e pelo ambiente de trabalho.

O estudo realizado apontou que os possíveis elementos determinantes do adoecimento mental entre os trabalhadores do setor de teleatendimento são: o excesso e a intensidade de trabalho e o desgaste que advém disso; o ambiente de trabalho “doentio” e precarizado; a falta de reconhecimento pelo esforço e dedicação do trabalhador; a impossibilidade de se fazer ouvir e ter suas ideias e sugestões respeitadas; o assédio organizacional que o trabalhador sofre e observa os demais sofrerem; o despreparo de chefias que visam apenas lucratividade; as políticas salariais baseadas na competitividade e na

imposição de metas inatingíveis; a intimidação devido a um vínculo frágil de emprego; os direitos trabalhistas descumpridos; a estratégia que estimula a individualidade em detrimento à coletividade. Enfim, toda essa gama de fatores sociais, culturais, econômicos, organizacionais e de gestão são os possíveis responsáveis pelos prováveis adoecimentos mentais na categoria estudada.

Não podemos definir um único determinante como responsável pelo desencadeamento de manifestações de transtornos psíquicos no ambiente de trabalho, no entanto, o setor de teleatendimento tem como característica expor o operador a vários, se não a todos os determinantes citados.

O presente texto não encerra a discussão e nem é pretensão fazê-lo. Ele abre inúmeras questões que deverão ser investigadas em outro momento.

Referências bibliográficas

BARRETO JUNIOR, José Origenes. Linha de frente: os bastidores do teleatendimento. São Paulo: LeiaSempre, 2007.

BRAGA; Ruy; ANTUNES, Ricardo. Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Manual da NR-17. Brasília. DF., 2007. Anexo II Trabalho em Teleatendimento/teleatendimento (Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007).

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. Organização e intensificação do tempo de trabalho. Revista Sociedade e Estado, v. 28, n. 2, maio/ago. 2013.

CIPA. Transtornos mentais no trabalho. Revista CIPA. n. 352, p. 28-39, [s.d].

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 14, n. 54, p. 7-11, 1986.

DEJOUR, Christophe. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez; Oboré, 1992.

FACCHINI, L. A.. Uma contribuição da epidemiologia: o modelo de determinação social aplicado à saúde do trabalhador. In: BUSCHINELLI, J. T. P., ROCHA, L. E.; RIGOTTO, E. M. (Orgs.). Isto é trabalho de gente?: vida, doença e trabalho no Brasil. São Paulo: Vozes, 1994. p. 178-186.

LORENA, Talita. Transtornos mentais: trabalho em escala, condições insalubres e recompensa insatisfatória podem ser causas. Disponível em: [http://www.previdencia.gov.br/noticias/transtornos-mentais-trabalho-em-escala-](http://www.previdencia.gov.br/noticias/transtornos-mentais-trabalho-em-escala)

[-condicoes-insalubres-e-recompensa-insatisfatoria-podem-ser-causas/2012>](#).

Acesso em: maio 2016.

MARQUES, Fernanda. Operadores de teletendimento são vítimas de estresse físico e emocional. Rio de Janeiro: Agência Fiocruz de notícias, 2005. Disponível em: <www.agencia.fiocruz.br/operadores-de-telemarketing-são-vitimas-de-estresse-físico-e-emocional>. Acesso em: maio 2016.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; PEREZ, Karine Vanessa (Org.). Atenção ao sofrimento e ao adoecimento psíquico do trabalhador e da trabalhadora: cartilha para profissionais do Sistema Único de Saúde - SUS. Porto Alegre: Evangraf, 2014.

OLIVEIRA, Sirlei Maria de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 113-135.

PAPARELLI, Renata. Saúde mental e trabalhadores da educação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE SAÚDE MENTAL E TRABALHO, 2008, São Paulo. Anais... São Paulo. 28 e 29 de nov. 2008.

PEREZ, Marco. Informe especial por ocasião do dia mundial em homenagem às vítimas de acidente do trabalho. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/noticias/saude-e-seguranca-do-trabalho-estudo-da-previdencia-social-indica-mudanca-nas-causas-de-afastamento-do-trabalho/>

ROCHA, Kathe Jane Souza. O sofrimento do trabalhador causado pela organização do trabalho em Call Center. São Paulo: Nelpa, 2011.

SILVA, Airton Marinho da. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teletendimento no Brasil: necessidades e desafios. Dissertação (Mestrado) -Programa de Pós-graduação em Saúde Pública, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2004.

VIANA, Márcio Túlio. Terceirização pode transformar trabalhador em objeto de mercado. Disponível em: <<http://www.dtemdebate.com.br/terceirizacao-pode-transformar-trabalhador-em-objeto-de-mercado-alerta-marcio-tulio-viana/>>.

VENCO, Selma. Quando o trabalho adocece: uma análise sobre o teletendimento. Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade, São Paulo, v. 3, n. 3, 2008.