

Do outro lado da linha: Uma revisão bibliográfica com enfoque na Avaliação Psicológica do trabalhador do setor de teleatendimento.

Dilséa Grebogi – dgrebogi@gmail.com

Avaliação Psicológica

Instituto de Pós-Graduação - IPOG

São Paulo, SP, 21/07/2018

Resumo

Nos últimos anos houve um aumento significativo no número de adoecimentos mentais relacionados ao trabalho e o setor de teleatendimento é um dos que mais adoecem o trabalhador, tanto física como mentalmente. No que tange à saúde mental destes trabalhadores muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados com essa atividade, como por exemplo, alcoolismo, depressão, neurastenia, fadiga, etc. Parece não haver dúvida de que muitos trabalhadores estão adoecendo, outros já estão doentes e muitos outros adoecerão. Este é um setor em franco desenvolvimento, que emprega milhares de pessoas, em sua grande maioria jovens e sem experiência profissional anterior. Este artigo pretende analisar quais são os fatores determinantes do adoecimento mental no setor de teleatendimento, procurando fazer nexos causais entre o ambiente e as condições de trabalho e sua relação com o adoecimento psicológico.

O método utilizado para a realização deste artigo foi a pesquisa bibliográfica, que partiu da premissa dos estudos anteriormente realizados por diversos pesquisadores. Tanto aqueles autores que se dedicaram a análise do setor propriamente dito, como outros que tiveram e têm como foco a questão do adoecimento mental no trabalho como, ainda, aqueles que construíram conceitos para se analisar o processo saúde-doença.

No primeiro caso, podemos citar como a pesquisadora Selma Venco (2008), que dedicou grande parte da sua jornada acadêmica ao processo investigativo relacionado à saúde do trabalhador, alguns deles especificamente sobre o atendente de telemarketing e Christophe Dejours (1992, 2004), por sua vez, que dedicou-se ao estudo da psicopatologia do trabalho, sugerindo que o sofrimento no ambiente laboral é uma ameaça à saúde do trabalhador.

Palavras-chave: Adoecimento. Mental. Trabalho. Saúde.

1. Introdução

No início do século XIX a duração da jornada de trabalho poderia ser de 12, 14 ou mesmo de 16 horas por dia, empregando inclusive, crianças na produção industrial, algumas vezes a partir dos 3 anos e mais frequentemente a partir dos 7 anos de idade. (TYL Y., 1971). Os salários eram muito baixos e na maioria das vezes insuficiente para assegurar o mínimo necessário. Uma característica que marcou esta época foi a alta taxa de mortalidade potencializada pela falta de higiene, promiscuidade, acidentes de trabalho e subalimentação. Este período caracterizou-se como a “luta pela sobrevivência do trabalhador”, pois não cabia falar em “saúde” em relação à classe operária desta época, sendo necessário assegurar subsistência, independentemente da doença. Em tais circunstâncias, “Viver, para o operário, é não morrer” (DEJOURS, 1992).

Os tele atendentes estão expostos a diversos fatores que desencadeiam os mais diversos adoecimentos, no entanto nunca houve tantos casos de adoecimento mental neste setor como o que estamos observando nos últimos anos. Exigências desacerbadas, pressão para o cumprimento de metas inatingíveis, assédio moral, baixos salários, mobiliário inadequado,

desrespeito, enfim, cada vez mais percebe-se o quanto o ambiente laboral dos *call centers* é doentio, o que vem a ser diretamente proporcional ao adoecimento que está causando nestes trabalhadores.

O trabalho tem grande importância para cada trabalhador e desempenha um 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 trabalhador em teleatendimento representa uma importante atividade em nosso país e esta classe de trabalhadores mostra graus variados de sofrimento e adoecimento e 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).

Para desenvolver o tema pretendido, este trabalho inicia com uma discussão sobre saúde mental, porque nos últimos anos os dados da previdência evidenciam um aumento substancial no afastamento de trabalhadores em função de questões psicológicas e psiquiátricas, além de diagnósticos que não requerem afastamento, porém necessitam de acompanhamento médico, medicamentoso e terapia.

Em seguida, e em diálogo com a discussão anterior, analiso os conceitos de cargas de trabalho e desgaste do trabalhador, onde faço algumas considerações sobre o quanto o trabalho está diretamente ligado à promoção de adoecimento mental.

2. O adoecimento mental

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

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 diretamente ou indiretamente no rumo em que sua doença poderá vir a se manifestar e nem sempre, ou quase nunca, o olhar do superior hierárquico deste 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).

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.

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 maiores 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 telemarketing ou 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.

Uma reportagem da Folha de São Paulo informou que a depressão e outros transtornos mentais estão entre as quatro causas mais frequentes de afastamento do trabalho, segundo dados de 2013 do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Só a depressão foi responsável por 61.044 afastamentos. As estimativas da OMS (Organização Mundial da Saúde) não são nada animadoras. Na próxima década, a doença será a mais comum no mundo, ultrapassando inclusive os problemas cardiovasculares e o câncer.

Segundo dados da Previdência, o número de acidentes de trabalho no Brasil apresentou uma redução de 7,2% entre 2008 e 2010, caindo de 755.980 ocorrências para 701.496, segundo o último Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho. No entanto, os transtornos mentais e comportamentais, que ocupam o terceiro lugar em quantidade de concessões de auxílio-doença acidentários, não acompanharam essa tendência. De 2008 para 2009, o número de afastamentos do trabalho em decorrência de transtornos mentais e comportamentais subiu de 12.818 para 13.478. Em 2010, esse número teve uma queda, passando para 12.150. No entanto, a concessão de auxílios-doença em função de transtornos mentais e comportamentais voltou a subir em 2011, passando para 12.337 casos. Dentro dos transtornos mentais e comportamentais, as doenças que mais afastaram os trabalhadores em 2011 foram Episódios Depressivos, Outros Transtornos Ansiosos e Reações ao Estresse Grave e Transtornos de adaptação.

Segundo o professor da Universidade Federal de Minas Gerais e desembargador federal aposentado Túlio Viana (2014), um outro fator que está contribuindo para o adoecimento dos trabalhadores do setor de telemarketing é a terceirização. Ele declara que

“Essa modalidade de trabalho em telemarketing, 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 inspirada no Toyotismo trará novas formas de controle do trabalhador, principalmente aquele que trabalha em equipe, por grupo e tendo que atingir metas”. (VIANA, 2014)

Todo este cenário está ligado aos adoecimentos mentais relacionados ao trabalho.

O processo de adoecimento dos trabalhadores do telemarketing muitas vezes se inicia (silenciosamente) no momento da contratação e na forma como ela ocorre, onde muitas vezes predomina a terceirização, até as condições de ergonomia dos postos de trabalho e a inobservância de ritmo adequado e de pausas na jornada. A pressão psicológica exercida sobre as trabalhadoras compõe esse cenário, que culmina com índices elevados de adoecimento, exaustivamente denunciados pela literatura. A mão-de-obra empregada hoje no setor possui um dos maiores índices de rotatividade e demonstra altos índices de adoecimento psíquico (resultado do stress ocasionado pelo contato com os clientes, do ritmo de trabalho intenso, com pausas mínimas demarcadas até para uso dos sanitários, do alto grau de vigilância dos supervisores, assédio moral e organizacional, dentre outros.)

O teletendimento nasceu da fusão entre a informática e as telecomunicações. Tal atendimento é feito por telefone e pode ser basicamente de três tipos: receptivo: onde o atendente realiza o atendimento de clientes que ligam para a central de teletendimento; ativo: onde o atendente realiza as ligações; e híbrido: que conjuga as duas modalidades e é o que exige mais concentração e flexibilidade por parte do trabalhador. A princípio, o termo “telemarketing” era conhecido apenas como vendas por telefone. Somente mais tarde passou a identificar outras ações de marketing, principalmente o atendimento ao cliente - SAC.

“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 tele operador, 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 tele operadores, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho.”(BRAGA, 2009).

A intensa sujeição vivida pelo trabalhador em seu ambiente de trabalho leva a uma situação extremamente negativa, pois coloca o trabalhador na categoria de “coisa sem subjetividade”, procura converter o sujeito-trabalhador em objeto, em fator objetivo do processo de produção. (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Um grande atrativo do setor de teletendimento 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. A maior demanda de trabalhadores se encontra entre os 18 e os 25 anos, sendo na sua maioria composta por mulheres. (SINTRATEL).

Segundo o sociólogo da USP, Ruy Braga (2009), o serviço do telemarketing faz parte de uma nova condição operária. Ele diz que o operador de telemarketing 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. Um quadro de sofrimento e sujeição totalitária. Em franca expansão mundial, os call centers são, obviamente, importantes empregadores de jovens. Mas até eles percebem a tragédia em que se encontram. Em poucos meses não suportam o emprego, mas não podem sair, pois lá fora a opção é o desemprego. Sintomático que antes do início da jornada diária os tele operadores se reúnam em um momento de concentração, com música agitada, palavras de

ordem, etc. Ainda segundo o autor, é o seu momento catártico para enfrentar a barbárie que virá.

O esgotamento físico e mental dos operadores, ao saírem do call center, gera tamanho desconforto que os trabalhadores desabafam entre si os problemas do atendimento. 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 operador de telemarketing afirma que os relatos dos trabalhadores são comoventes, fortes, expressando sem pudor suas amarguras, agruras e sofrimentos. (Barreto, 2007)

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. É 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 trabalho prescrito. O trabalho prescrito 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 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 no trabalho 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.

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.

3. Cargas de trabalho e desgaste do trabalhador

As noções de cargas de trabalho e desgaste do trabalhador nos ajudam nesse desafio. 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, ele 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 através da corporicidade, ou seja, surgir como um sintoma físico. A este fenômeno damos o nome de somatização, onde 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, a 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 todas podem ser entendidas como “fontes laborais de tensão”.

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, delegado 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, se sente 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 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 extra laboral dos indivíduos”. Assim sendo, o exercício das atividades laborativas abrange os esforços físicos, mentais e psicoafetivos indissociáveis. Ao se manifestarem acerca da percepção da gênese do desgaste, os trabalhadores apontam como principais fatores as

pressões exigidas pela clientela e pelos regulamentos internos como fonte geradora de desgaste mental acrescidos das queixas físicas decorrentes do esforço para executar as atividades.

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)

Conforme constatado, o esforço e o desgaste podem ser físicos, mas, sobretudo, emocionais e mentais, seja ao não conseguir resolver o problema do cliente ou ao ter que oferecer um produto que ele já tem, por exemplo, seja na dificuldade de operacionalização dos sistemas informatizados para localizar a conta do cliente, receber uma chamada errada e não conseguir fazer a transferência. Além disso, a falta de autonomia para resolução do problema do cliente ou o estresse decorrente de uma ligação complicada provocam tensão, dores no corpo, no ombro, no braço e na coluna que vai “afundando na cadeira”. (SELIGMANN-SILVA, 2010).

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 setor de telemarketing 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. Os T.M.A. (tempo médio de atendimento) são medidos 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 formas de repressão, dominação e tensão.

A socióloga Selma Venco destaca que toda essa tecnologia mantém o trabalhador sob controle total, 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 atendente perceba. 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 para com o trabalhador. (VENCO, 2008)

Outro fator altamente estressante é a obrigatoriedade do atendente em ter que efetuar vendas de produtos para pessoas que às vezes nem poderão usá-los, como por exemplo, a venda de cartões de crédito para moradores de localidades que não possuem máquinas apropriadas para o uso dos mesmos. Essa forma de impor ao atendente, 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 atendentes. 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 relacionada à necessidade financeira da mesma. Esta 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 são os responsáveis pelo treinamento dos novos trabalhadores em uma jornada de trabalho extra. O ambiente físico do teleatendimento pode ser fonte de possíveis doenças 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 esta 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, nem tampouco escolher o momento de realizar suas 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 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 no seu trabalho e ausência de condição de realizá-lo. (CARDOSO, 2013). O sistema de verticalização da vigilância, adotado por algumas centrais de atendimento, onde as estações de trabalho ficam no térreo e no mezanino fica a gerência e a diretoria, olhando tudo por cima, monitorando cada passo do trabalhador, com a visão sempre voltada para a questão da produção. No entanto nem todos os *call centers* possuem esta estrutura, e os atendentes, supervisores e gerentes ficam no mesmo piso, separados apenas por pequenos anteparos.

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, pois são sinônimo de sofrimento muito maiores que a *Ler/DORT*, problemas lombares, auditivos ou na voz. Muitos jovens já estão tendo contato precoce com as doenças psíquicas, principalmente síndrome do pânico e depressão. (VENCO, 2008)

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 tele atendente se encontraria apto a alcançar as metas impostas pela gerência: no período de um ano que se segue, 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”. Com a queda dos resultados, o trabalhador deixa de ser interessante para empresa. Então, porque pouco produtivo ou porque já acometido de alguma espécie de adoecimento, ele é descartado, dando lugar a outro trabalhador que reiniciará o ciclo.

Doenças motivadas por fatores de riscos ergonômicos – tais como má postura e esforços repetitivos – e sobrecarga mental têm sido as principais causas de afastamento do trabalho. O

dado foi apresentado no Boletim Informativo Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade, lançado pelo Ministério da Previdência Social (2014). Este estudo apresenta um balanço dos auxílios-doença e das aposentadorias por invalidez – benefícios por incapacidade – concedidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no período de 2000 a 2011.

Durante esses 12 anos, doenças motivadas por fatores de riscos ergonômicos e a sobrecarga mental têm superado os traumáticos – como fraturas. Enquanto as primeiras, responsáveis pelos afastamentos por doenças do trabalho, alcançaram peso de 20,76% de todos os afastamentos, aquelas do grupo traumático, responsáveis pelos acidentes típicos, representaram 19,43% do total. Juntas elas respondem por 40,25% de todo o universo previdenciário.

“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”, explica o diretor do Departamento de Saúde e Segurança Ocupacional (DPSSO) do MPS, Marco Pérez. Segundo o diretor do DPSSO, 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)

4. O assédio laboral no telemarketing

O assédio laboral no setor de teleatendimento pode agravar-se devido a fatores como discriminação, intolerância, problemas pessoais e outros, levando o trabalhador, como já dissemos anteriormente, ao consumo de drogas ou álcool como uma válvula de escape frente a um trabalho estressante e humilhante. Grosso modo, poderíamos dizer que a questão do assédio pode estar relacionada com o medo do supervisor de perder o poder, além de arrogância, do individualismo e de questões estruturais e comportamentais da organização e do próprio indivíduo assediador. Nesse tocante, a falta de comportamento ético e problemas de gestão, além das estratégias de ganho de capital, levam a processos de violência no ambiente de trabalho e possibilitando a ocorrência do assédio laboral. As novas relações de trabalho também se tornaram fatores que facilitam o assédio laboral, como por exemplo a flexibilização das relações trabalhistas e a terceirização.

Entretanto, considerando este cenário desolador e as consequências onerosas do assédio no âmbito organizacional e social, várias empresas passaram a elaborar medidas preventivas para combater este tipo de violência, bem como para diminuir os custos de sua incidência, como por exemplo custas de processos jurídicos. Muitas vezes, essas medidas são apenas uma fachada de que a empresa está combatendo a violência, mesmo porque ainda existe muita desinformação e falta de compreensão até mesmo jurídica, tanto por parte da sociedade como um todo, bem como dos próprios atores que protagonizam o assédio. (NUNES, 2011).

A exposição dos trabalhadores e trabalhadoras do telemarketing a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, são mais comuns em relações hierárquicas e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas. A humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do trabalhador e trabalhadora de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que

podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho.

O assédio moral, caracteriza-se pelo processo de gestão dentro das organizações, para controle e inibição de articulações coletivas, e pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados. Trata-se de uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. A vítima escolhida é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus pares. Estes, por medo do desemprego e de serem também humilhados, impulsionados pelo estímulo constante à competitividade, rompem os laços afetivos com a vítima e, frequentemente, reproduzem e se utilizam de ações e atos do agressor no ambiente de trabalho, instaurando o 'pacto da tolerância e do silêncio' no coletivo, enquanto a vítima vai gradativamente se desestabilizando e fragilizando, e, finalmente 'perdendo' sua autoestima. Em resumo: um ato isolado de humilhação não é assédio moral, entretanto, em alguns casos, um único ato, pela sua gravidade, pode também caracterizar assédio. Pode-se dizer que o assédio moral é toda e qualquer conduta, por meio de palavras ou mesmo de gestos ou atitudes - que traz dano à personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica do trabalhador. Põe em risco seu emprego e/ou degrada o ambiente de trabalho.

Características de uma situação de assédio:

1. Repetição sistemática
2. Intencionalidade (por exemplo, forçar o outro a abrir mão do emprego)
3. Direcionalidade (uma pessoa do grupo é escolhida como bode expiatório)
4. Temporalidade (durante a jornada, por dias e meses)
5. Degradação deliberada, ou velada das condições de trabalho

Entretanto, quer seja um ato ou a repetição deste ato, deve-se combatê-lo firmemente por constituir uma violência psicológica, causando danos à saúde física e mental, não somente daquele que é excluído, mas de todo o coletivo que testemunha esses atos. O assédio moral é fruto do modelo sistêmico de organização para o trabalho e da prática de gestão, podendo ser denominado Assédio Organizacional ou Laboral, mesmo sem a interferência por parte do empregador nessa relação entre chefe e subordinado.

São inúmeras as causas do assédio moral nas organizações, especialmente sob a liderança autoritária, em que pessoas explodem quando acontece algum problema mais sério. Quando trabalham sob pressão, assediadores ficam nervosos, podendo às vezes até conseguir os objetivos diante de seus subordinados, mas gerando conseqüentemente a rotatividade excessiva, isto porque em curto prazo o autoritarismo funciona, mesmo na primeira oportunidade, aquele que se considera subjugado, busca outra organização para trabalhar e ser respeitado como ser humano, quando possível.

O assediador diante de sua liderança como uma forma de punição, reprime seus funcionários aproveita ocasiões como reuniões e os expõem a seus erros, desconsiderando as condições e o caráter de ser humano, suas sensações, medos, frustrações bem como a necessidade de ser elogiado pelo trabalho realizado.

Os riscos a que estes trabalhadores assediados estão expostos têm conseqüências em suas relações interpessoais e familiares, como também trazem riscos para a sua saúde mental.

Segundo a cartilha Assédio Moral e Sexual no Trabalho produzida pelo MTE, “mulheres e homens reagem de maneira diferente, quando são vítimas de assédio. O assédio moral pode vir a desencadear ou agravar doenças. Nas mulheres a manifestação se dá através de choro, tristeza, sentimentos de menos valia, baixa autoestima, taquicardia, depressão, insônia, tremores, diminuição da libido, entre outros. Nos homens, o primeiro sentimento é o de revolta e indignação, e muitos pensam até em vingar-se do assediador. Outro sentimento que comumente aparece nos homens assediados é a ideia de suicídio, além de tendência ao alcoolismo. Muitos se sentem envergonhados perante a família, desenvolvendo sentimento de baixa autoestima e inutilidade.” (MTE, ASCOM, 2009, p.27)

A naturalização do assédio moral no contexto de trabalho atual e da falência da cooperação e do compromisso mútuo nos vínculos sociais, caracteriza este tipo de prática como uma expressão da patologia da solidão - cada um por si. Portanto, a questão central aborda o Assédio Moral no trabalho, como uma estratégia de gestão organizacional, que desestrutura o coletivo e a solidariedade e remete a formas de dominação. O atual modelo produtivo exige eficácia por meio da racionalização da produção, do padrão de excelência de resultados, de níveis cada vez mais altos de exigência intensificada de desempenho, configurando um novo perfil de trabalhador (PAGÉS et al, 1987; ANTUNES, 2005; GAULEJAC, 2007; FARIA; MENEGHETTI, 2007; FARIA, 2009).

As transformações do sistema capitalista atual provocaram efeitos corrosivos no caráter, na subjetividade e na vida afetiva dos indivíduos, que passam a ser ordenados a partir de uma lógica de curto prazo, de flexibilidade, de superficialidade e de falta de comprometimento num contexto puramente econômico (SENNETT,1999).

As atuais relações no trabalho também se tornaram mais utilitárias, temporárias e enfraquecidas, permeadas de individualismo. Neste contexto, o assédio moral aparece como uma patologia da solidão, vinculada à desestruturação do coletivo e de solidariedade. Conforme Dejours (2008 p. 225), “as patologias da solidão são resultado da evolução dos métodos de organização do trabalho, sobretudo a evolução das modalidades de dominação. O assédio moral no trabalho pode ter caráter individual ou coletivo, manifestando-se em dois tipos distintos: assédio moral interpessoal e assédio moral organizacional. A falência da cooperação e do compromisso mútuo e o aumento da superficialidade e de falta de comprometimento são sintomas dessa relação que cada dia mais expõe o trabalhador aos riscos psicossociais, além do estresse, fadiga, Ler/DORT, assédios, e outros, tudo isso visto como uma estratégia de gestão sob a máscara de legalidade e aceitação. Esta forma de avaliar o assédio moral se distancia da perspectiva mais difundida, voltada a colocar a questão como um problema entre uma vítima e um agressor, porque considera os aspectos organizacionais e socioeconômicos como origem das práticas de assédio moral.”

As consequências do assédio no trabalho podem abarcar desde manifestações psicossomáticas leves a quadros com danos psíquicos importantes, inclusive podendo levar a comportamentos de autolesão/mutilação por parte do trabalhador. O indivíduo pode ter danos psíquicos como ansiedade, depressão, falta de autoestima, fobias, culpabilidade, entre outros. Consequências físicas como problemas digestivos e musculoesqueléticos, distúrbios do sono, entre outros, e consequências sociais como isolamento, problemas familiares, entre vários outros.

Na situação de trabalho, o assédio pode ter como consequência o absenteísmo, a perda da efetividade e da produtividade, o aumento de acidentes e incidentes de trabalho, a deterioração do clima laboral, entre outros.

As consequências para a família do trabalhador podem ser devastadoras, chegando em alguns casos a sua desestruturação total. Para as empresas, a maior consequência negativa parece estar relacionada à questão jurídica. Muitos são os processos de trabalhadores assediados que

conseguem provar que foram vitimados, recaindo sobre a empresa um alto ônus em indenizações.

Mediante um cenário de total falta de integração entre os trabalhadores, mais do que nunca a estratégia do assédio se aproveita do ambiente propício para desintegrar ainda mais as relações entre os próprios companheiros de trabalho. É cada um por si e não há a mínima solidariedade entre os pares. Por certo esse ambiente de trabalho é tóxico e adoecedor.

As relações de trabalho também se tornaram fatores que facilitam o assédio laboral como, por exemplo, a flexibilização das relações trabalhistas e a terceirização expressas na lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, conhecida como a “nova lei trabalhista”. É fato que esta nova lei está legitimando a retirada de direitos dos trabalhadores e dificultando ainda mais as ações trabalhistas, pois determina que, se o trabalhador perder a ação, ele terá de arcar com os honorários dos advogados (sucumbências) da empresa processada. Como dano moral e adicional de insalubridade e periculosidade são difíceis de serem provados judicialmente, eles estão praticamente desaparecendo dos processos trabalhistas, ou seja, o trabalhador vítima de assédio, não podendo prová-lo, é sentenciado a pagar pelo assédio sofrido, pois é dele o ônus da prova. Ele é vitimado três vezes, quando sofre o assédio, quando não consegue provar e quando tem que arcar com as custas judiciais da ausência de provas.

6. Conclusão

Mediante todas as reflexões referências apresentadas até aqui, não há dúvidas do quanto o setor de telemarketing adocece 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.

Também ficou claro o quanto o trabalhador prefere sofrer calado a correr o risco de perder seu emprego, mesmo que esteja ganhando mal, trabalhando em situações nocivas para sua saúde, sendo maltratado pelos seus superiores e conseqüentemente adoecendo. O pânico do desemprego fala mais alto.

É necessário que sejam iniciadas ações por parte dos movimentos sociais e de trabalhadores, juntamente com o movimento sindical, a fim de criar medidas preventivas e de conscientização junto aos trabalhadores e empresas. A integridade física e psicológica dos trabalhadores precisa ser pautada nas convenções e nos acordos coletivos. É preciso agir.

Uma maneira de estimular os trabalhadores a falarem sobre o clima organizacional é promover pesquisas periódicas que façam esta avaliação. Existem ferramentas que tem o propósito de investigar a incidência de assédio bem como qual seu impacto emocional no trabalhador. Desta forma será possível investigar a ocorrência de situações de humilhação ou coação, tanto por parte de chefias como de colegas de trabalho, podendo usá-las como canal de denúncia, permitindo que a vítima fique anônima no processo.

Palestras também poderão ser uma alternativa para esclarecer dúvidas e instruir os trabalhadores sobre as formas de assédio laboral a que poderão estar sujeitos e quais as conseqüências do assédio tanto para a empresa quanto para o assediador e o trabalhador vitimado. Treinamentos e dinâmicas para as chefias e supervisores também poderá ser útil no caráter preventivo das condições de trabalho adoecedoras.

Referências

BRAGA; Ruy; ANTUNES, Ricardo; **Infoproletários – degradação real do trabalho virtual** – Boitempo Editorial, 2009.

BARRETO, Júnior. **Linha de frente - os bastidores do telemarketing** – Ed. LeiaSempre, 2007

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. **Organização e intensificação do tempo de trabalho**”. Revista Sociedade e Estado, vol. 28. n° 2, maio-agosto/2013.

DEJOURS, Christophe, **A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho - 5ª ed.** Ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, Brasília: Paralelo, 2004, p.47-104.

DEJOURS, C. e MOLINIER, P. **Inteligência prática e sabedoria prática: duas dimensões desconhecidas do trabalho**. In: LANCMAN, S. e SZNELWAR, L.I. Christophe Dejourns - Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, Brasília : Paralelo, 2004, p.277-299.

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

FACCHINI, L. A., 1994. **Uma contribuição da epidemiologia: o modelo de determinação social aplicado à saúde do trabalhador**. In: Isto é Trabalho de Gente? Vida, Doença e Trabalho no Brasil (J. T. P. Buschinelli; L. E. Rocha & R. M. Rigotto, orgs.), pp. 178-186, São Paulo: Vozes.

LAURELL, A. C.; Noriega, M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Hucitec, 1989

LUCCA, S. R., & Campos, C. R. (2010). **Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores de teleatendimento**. Revista Brasileira de Medicina no Trabalho, 8(1), 6-15.

MARINHO Silva, Airton. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento 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.

Mendes, A. M., & Ferreira, M. C., & Cruz, R. M. (2007). **Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho**. In A. M. Mendes (Ed.), Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas (pp. 111-126). São Paulo: Casa do Psicólogo.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Atenção ao sofrimento e ao adoecimento psíquico do trabalhador e da trabalhadora : cartilha para profissionais do Sistema Único de Saúde –**

SUS / org. Álvaro Roberto Crespo Merlo , Carla Garcia Bottega , Karine Vanessa Perez ; il. Augusto Franke Bier – Porto Alegre : Evangraf, 2014. 28 p. ; il. Color.

MERLO, A.R.C. **A Informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho**. Porto Alegre: Ed. da Universidade/UFRGS, 1999.

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. **Assédio moral e sexual no trabalho** – Cartilha. Brasília:MTE, ASCOM, 2009.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. da R. **Assédio Moral Organizacional: Fatores Organizacionais Propiciadores e a Dinâmica do Assédio**. In: XXXV Encontro da ANPAD, 2011, Rio de Janeiro. Anais do XXXV EnANPAD, 2011.

PAGÈS, Max et al. **O Poder das Organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PEREZ, MARCO. Departamento de Políticas de Saúde e, **Informe Especial por Ocasão do Dia Mundial em Homenagem às Vítimas de Acidente do Trabalho Segurança Ocupacional** – DPSSO. Coordenação-Geral de Monitoramento Benefício por Incapacidade CGMBI/DPSSO/SPS/MPS Brasília, DF – 25/04/2014

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Psicopatologia e Saúde Mental no Trabalho**. In MENDES, R. Patologia do trabalho, Vol. II. Rio de Janeiro: Atheneu, 2003, pp. 1141-1182.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SITE:<http://www.previdencia.gov.br/noticias/saude-e-seguranca-do-trabalho-estudo-da-previdencia-social-indica-mudanca-nas-causas-de-afastamento-do-trabalho/>

SITE:<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/especial/158637-depressao-e-uma-das-principais-causas-de-afastamento.shtml>

TYL Y. **Introduction au rapport Villermé, Union Générale d'Édition**, 1 vol. 10x18, Paris, 1971.

VENCO, Selma. **Quando o trabalho adoce: uma análise sobre o teleatendimento** - Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente - v.3, n.3, Artigo 1, ago./ dez 2008

VIANA, Márcio Túlio. **Terceirização pode transformar trabalhador em objeto de mercado**. Site: Democracia e Mundo do Trabalho em Debate. Seção Matérias Especiais. 25/08/2014.

ZAIDAN, M. **Psicologia aplicada ao trabalho**. 2. ed. São Paulo: LTr, 2010.