

©Copyright, 2006. Todos os direitos são reservados. Será permitida a reprodução integral ou parcial dos artigos, ocasião em que deverá ser observada a obrigatoriedade de indicação da propriedade dos seus direitos autorais pela INTERFACEHS, com a citação completa da fonte. Em caso de dúvidas, consulte a secretaria: [interfacehs@interfacehs.com.br](mailto:interfacehs@interfacehs.com.br)

## **CONDIÇÕES DE TRABALHO E ADOECIMENTO DOS TRABALHADORES EM TELEATENDIMENTO: UMA BREVE REVISÃO**

### **(CALL CENTERS (“TELEMARKETING”) WORKING CONDITIONS AND OPERATORS’ HEALTH: AN OVERVIEW)**

Airton Marinho Silva

Mestre em Saúde Pública pelo Programa de Pós Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais; Médico do Trabalho; Auditor Fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego.

Endereço eletrônico: [airtonmarinho@uol.com.br](mailto:airtonmarinho@uol.com.br)

Endereço para correspondência: Rua São Romão 555/500. CEP 30330-120. Belo Horizonte.  
Telefone: (31) 3293 1794

#### **RESUMO**

O objetivo deste artigo é apresentar as características do trabalho no setor de teleatendimento (telemarketing) com ênfase para os aspectos de saúde desses trabalhadores. Realizou-se revisão bibliográfica sobre a saúde dos trabalhadores no setor de telemática utilizando bases eletrônicas de dados e bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais, além do estudo da legislação brasileira sobre condições de trabalho no setor de telefonia, incluindo jurisprudência e documentos sindicais. Constata-se que a literatura sobre o tema é escassa, sendo que em alguns países os órgãos públicos apenas iniciam a regulamentação das condições de trabalho no setor. Conclui-se pela necessidade de maiores estudos e desenvolvimento de políticas públicas para o teleatendimento, que poderão reduzir o ainda pouco visível adoecimento da grande e jovem população de teleatendentes em nosso país.

**Palavras-chave:** telemarketing; *call-center*; teleatendimento; saúde do trabalhador; revisão.

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a atividade de teletendimento vem sendo desenvolvida nos chamados *call centers* ou centros de teletendimento. O referido setor econômico incorporou milhões de trabalhadores em todo o mundo e organizou estruturas de atendimento ao público baseadas na interface telefônico-informática (telemática), tornando-se a principal forma de contato para negócios entre a grande maioria das empresas privadas e públicas e seus clientes e/ou usuários. São inúmeros os ramos da economia envolvidos: telefonia, serviços de utilidade pública, bancos, grandes indústrias, grande comércio, entre outros.

A década dos anos 90 viu surgirem os grandes *call centers*, ou centrais de teletendimento, em todo o mundo, na esteira do verdadeiro dogma da procura da "qualidade total" e demandas mercadológicas de pronto e constante atendimento aos compradores e usuários de bens e serviços em geral. A venda direta ao consumidor via telemarketing, tanto "passivo" quanto "ativo", por meios telemáticos, tornou-se o carro-chefe de grande número de empresas em todo o mundo.

Os dados brasileiros, apesar de controversos e escassos, não diferem quanto à constatação da forte expansão e de sua importância econômica. Segundo a Associação Brasileira de Telemarketing, o setor vem se expandindo em altas taxas, tornando-se "um dos maiores empregadores do país", apregoando-se a cifra de "mais de 555.000 empregos diretos" (ABT, 2005).

O mercado mundial de *call centers* arrecadou cerca de 23 bilhões de euros em 1998, com estimativas de sessenta bilhões de euros em 2003, empregando cerca de um milhão e meio de europeus e cinco milhões de pessoas nos Estados Unidos (EUA). O número de operadores neste país pode variar de dois a sete milhões, trabalhando em 70.000 estabelecimentos. No Reino Unido, de 160 a 200.000 trabalhadores; na Alemanha, 65.000, e, na Austrália, os números chegam a 60.000 operadores de telemarketing e teletendimento (Toomingas, 2002). Os *call centers* são um dos negócios em maior desenvolvimento na Suécia. De 438 trabalhadores em 1987 esse setor emprega 1,5 por cento da população sueca na atualidade (Norman, 2005).

Segundo o Health and Safety Executive, *call centers* são ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone, utilizando-se simultaneamente terminais de computador. O operador ou teletendente é o profissional que atende chamadas que gastam uma proporção significativa de seu tempo de trabalho com chamadas telefônicas e utilizando simultaneamente terminais de computadores (HSE, 2001).

No Brasil, segundo o Código Brasileiro de Ocupações, operador de telemarketing é aquele que atende usuários, oferece serviços e produtos, presta serviços técnicos especializados, realiza pesquisas, faz serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teletendimento (Brasil, 2002).

Sobre as condições gerais de exercício da profissão, o Código Brasileiro de Ocupações, explicita ser "comum o trabalho sob pressão quando as filas de espera de atendimento aumentam", sendo características do teletendimento a necessária e contínua utilização do telefone, a variedade de formas de trabalho, a necessidade de relacionamento com os usuários e a organização do trabalho baseada em "roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes" (id.). Ressalta-se ainda que são requeridas diversas "competências pessoais", como "qualidade vocal (...) autocontrole (...) capacidade de trabalhar sob pressão (...) agilidade... entre outras (id.). Embora os componentes complexos e a natureza exigente do trabalho em teletendimento sejam

considerados inerentes à atividade, inúmeros estudos, como será visto adiante, apontam o caráter potencialmente nocivo da mesma e, apesar que reconhecidas na própria descrição da atividade, as exigências de trabalho têm sido subestimadas pelas empresas do setor, como também se verá.

A atividade dos *call centers* tem como cenário a chamada "globalização", entendida como a superação das fronteiras nacionais pelo capital. Ao mesmo tempo em que se promove a integração espacial dos mercados mundiais, ocorre uma contínua aceleração dos tempos de circulação das informações: "Os fluxos materiais dependem cada vez mais dos imateriais das informações" (Cocco, 1999), justificando a expansão dos *call-centers* em todo mundo.

A expansão é possibilitada pelo que Castels (1999) nomeia amadurecimento da revolução das tecnologias da informação na década de 90, que modificou o mercado e introduziu novas formas de divisão técnica e social do trabalho.

As mudanças na natureza do trabalho incluem, além das mudanças tecnológicas, a co-habitação da "velha" organização do trabalho com tecnologias gerenciais supostamente modernizadoras (Abrahão, 2000).

Como estratégia de sobrevivência e permanência no mercado a cada momento mais competitivo, as empresas focalizam suas atividades nas tarefas ditas "nucleares", deixando as atividades consideradas "acessórias" a cargo de terceiros, com importantes repercussões no âmbito administrativo e operacional.

A prestação de serviços terceirizados por centrais de teleatendimento em nosso país passa a ser, por um lado, uma estratégia gerencial de atendimento às exigências de mercado e de lucratividade, e, por outro, no caso das empresas do ramo telefônico, uma das formas de atender à regulação estatal brasileira.

O grande crescimento recente do teleatendimento, procurando suprir de mecanismos ágeis o relacionamento empresa-cliente, baseia-se na utilização ampla e intensiva de tecnologias informáticas associadas à telefonia avançada, a telemática. É do maior interesse econômico que:

(...) a revolução da informática acelera as outras revoluções. As tecnologias da informação e comunicação encurtaram as distâncias. Promoveram aproximação dos povos em tempo real e a convivência dos seus produtos. (Assunção e Souza, 2000)

Os trabalhadores que garantem a produção e a transmissão das informações são exigidos em novas e freqüentemente múltiplas e complexas funções, muito além das exigências anteriores de "apenas" sua força muscular.

Segundo Castels (1999), os trabalhadores deixam de ter controle sobre seu tempo de trabalho, aprofundando-se as queixas de perda do significado do trabalho, de sensações de perseguição, impotência, inutilidade, esvaziamento, exigindo esforço mental não mensurável pelos padrões matemáticos correntes.

No Brasil e em todo o mundo, as empresas de teleatendimento utilizam controles cada vez mais rígidos dos tempos e das tarefas, São utilizados registros eletrônicos e controles estritos de tempos de atendimento e de qualquer pausa ou interrupção do trabalho (Assunção e Vilela, 2003).

Dessa forma organizado, o setor expõe os seus trabalhadores a fatores de risco que explicariam a alta prevalência de queixas registradas, tanto na literatura quanto nos organismos sindicais (Marinho-Silva, 2004).

Diversas organizações sindicais em nível internacional têm denunciado condições de trabalho inaceitáveis, salários baixos e discriminações diversas. Chega-se a denominar os *call centers* "*sweatshops of the electronic age*", o que, em tradução livre, corresponderia a "senzalas da era eletrônica".

Para este estudo, realizou-se uma revisão da literatura, sendo as palavras-chave, utilizadas isoladamente ou em cruzamentos, "telemarketing", "teletendimento", "telemática", "*call centers*", "*call centres*", "*centres d'appels*", "operadores de telemarketing". Foram consultados teses, dissertações, trabalhos científicos e publicações em bases de dados eletrônicas e sistema de bibliotecas universitárias da Universidade Federal de Minas Gerais, assim como livros e publicações diversas (periódicas ou não) relacionados ao tema "trabalho" e suas repercussões sobre a saúde dos trabalhadores. Consultaram-se, da mesma forma, leis e normas de regulamentação de condições de trabalho no Brasil, normas estatais do setor de telefonia pública, fixa e móvel no Brasil, além de literatura eletrônica internacional pertinente, resultado de pesquisa de documentação eletrônica disponível na Internet.

## O TELEATENDIMENTO NO BRASIL

Vários ramos de atividade utilizam-se, cada vez mais, de serviços de teletendimento. Em especial, o teletendimento em telefonia pública tornou-se um grande ramo empresarial após mudanças recentes na política de telecomunicações do país, notadamente o processo de privatização ocorrido na última década. Grandes empresas estatais, sem objetivo formal de lucratividade, eram responsáveis por toda a operação de telecomunicações, incluindo o atendimento ao cliente. A transformação do cenário, com empresas privatizadas, gerou a necessidade de mecanismos gerenciais mais rígidos, para corte de custos, competitividade e retorno de investimentos.

Optou-se pela contratação de serviços terceirizados prestados por grandes empresas de teletendimento, buscando atender às exigências de mercado e de atendimento aos clientes e, ainda, atender à regulação telefônica estatal brasileira, que exige garantia de tempos mínimos de atendimento e "qualidade" de resposta aos usuários.

Nota-se, no entanto, um paradoxo evidente entre os discursos mercadológicos de atenção ao cliente e qualidade máxima de atendimento, em contraposição às condições de trabalho oferecidas aos operadores e às manifestações de insatisfação da clientela com os serviços prestados<sup>1</sup> (Mascia e Sznelwar, 2000).

O contexto econômico e estrutural do Brasil nos últimos anos favorece o crescimento exponencial do teletendimento, em todos os ramos econômicos, com altos índices de desemprego, mão-de-obra jovem qualificada e disponível, e possibilidade de se pagarem salários próximos ao mínimo legal. Veremos que o estudo das repercussões desse processo mostra situação excludente por adoecimento e alta rotatividade no emprego, no qual se sobressaem as precárias condições de trabalho oferecidas.

No contexto internacional, o movimento de redução de custos por parte de grandes empresas estimula o surgimento de *call centers* em países como Índia, México e Filipinas, onde a população recebe baixa remuneração e é fluente em inglês ou espanhol. Sem a vantagem do idioma, empresas brasileiras tentam oferecer custos ainda menores: um atendente brasileiro ganha cerca de um terço do salário de um americano (Salomone, 2004).

De maneira geral, o quadro econômico define os aspectos sociais dos profissionais de teleatendimento no Brasil: são jovens (78% até 30 anos de idade), de perfil predominantemente feminino (70%) e de alta qualificação, com estudaram Assunção e Vilela em 2003, dados esses, ademais, de fácil extrapolação para todo o Brasil (ABT, 2006). No entanto, são profissionais mal remunerados. Os salários da categoria no estado do Rio de Janeiro, no ano de 2003, situavam-se na faixa de R\$ 245,00 mensais (aproximadamente 1,1 salário mínimo), "piso" salarial de R\$ 1,34 (um real e trinta e quatro centavos) por hora.<sup>2</sup> Essa situação não é diferente em outros estados de nosso país. De forma similar, o Acordo Coletivo do Sintetel (2006) com empresas de teleatendimento de São Paulo, para o período 2005-2006, definiu piso salarial para milhares de teleatendentes:

## CLÁUSULA 02 – PISO SALARIAL

Fica convencionado que o piso salarial vigente em 31 de março de 2005 será reajustado em 1.º de abril de 2005 pelo percentual único de 8% (oito por cento), totalizando R\$ 540,00 (quinhentos e quarenta reais), o qual vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses.

Não é difícil avaliar como esses valores salariais repercutem óbvia e negativamente sobre a qualidade de vida dos trabalhadores do setor em estudo.

## O PAPEL DA REGULAMENTAÇÃO DA ANATEL

Em 1997, criou-se a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), órgão estatal regulador das telecomunicações, dentro do processo de privatização do setor no Brasil, visando organizar a exploração dos serviços de telefonia. O quadro normativo desenvolvido pela Agência não faz qualquer referência à saúde dos trabalhadores envolvidos, tanto nas concessionárias quanto nos prestadores de serviços (Brasil, 1998). As regras são focadas nos aspectos econômicos do setor, sendo o conceito de qualidade de atendimento vinculado, basicamente, aos tempos de espera do consumidor. Paradoxalmente, então, as exigências de "qualidade", traduzidas em redução de tempos do serviço telefônico prestado acabam por interferir diretamente na organização do trabalho de teleatendimento, justificando, do ponto de vista empresarial, a definição de rígidos tempos médios de atendimento (TMA).

O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) da Anatel prevê que a prestadora de serviços telefônicos deve tornar disponível ao cliente acesso contínuo, rápido e gratuito, 24 horas por dia e 7 dias na semana, à central de informações e atendimento. O regulamento do chamado Plano Geral de Metas de Qualidade, em seu Artigo 16, define:

As chamadas destinadas aos serviços que utilizarem auto-atendimento ou necessitarem da intervenção de telefonistas deverão ser atendidas (...) em até 10 segundos, (...) em 95% dos casos (...) (grifos nossos).  
§1º - Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 35 segundos (grifo nosso) (Brasil, 1998).

Há previsões contratuais de punição, caso as disposições sejam violadas, implicando perda da qualidade na prestação dos serviços, como multas de até R\$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de reais) (ibid.).

Vale comentar que, do ponto de vista da Agência, visando a proteção do serviço prestado à população, as exigências são desejáveis e necessárias ao modo de funcionamento das comunidades urbanas. Além disso, a maior parte das despesas dos *call centers* refere-se aos custos com pessoal, do ponto de vista empresarial, interessando em manter o menor número de trabalhadores em atividade, intensificando suas tarefas. Ao mesmo tempo, negligencia-se a percepção dos trabalhadores sobre o desgaste gerado e os efeitos sobre a saúde descritos pela literatura científica (Torres, 2001; Abrahão et al., 2003; Taylor e Bain, 1999).

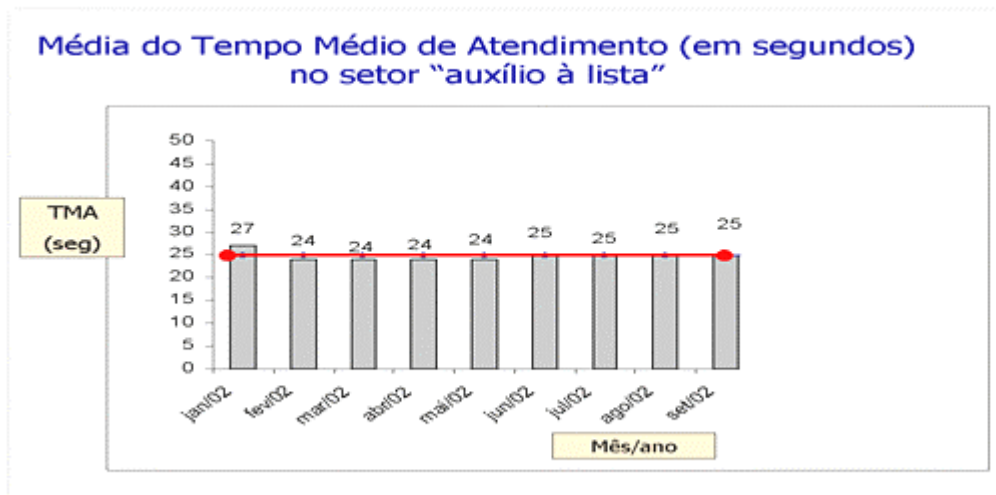
## **O TRABALHO INTENSIFICADO NO TELEATENDIMENTO: AS EXIGÊNCIAS DE TEMPO**

Como operários de fábricas tradicionais, os teleatendentes efetuam seu trabalho seguindo esquemas preestabelecidos, enfrentando uma grande repetitividade de tarefas. São muito comuns, além disso, formas paralelas de remuneração baseada em produtividade. Esses princípios aproximam-se dos sistemas tayloristas, o que tem sido considerada como uma "industrialização" das atividades de serviço (INRS, 2005). Análises ergonômicas detalhadas, como o estudo de Assunção e Vilela (2003) em grande empresa de teletendimento do ramo telefônico, mostram com clareza e detalhes a carga cognitiva de trabalho, as pressões de tempo e a rigidez do controle sobre os teleatendentes. A avaliação do desempenho é feita tomando-se por base "a qualidade do atendimento, tempo médio de atendimento (TMA), assiduidade e pontualidade, tempo "logado"<sup>3</sup> e relacionamento interpessoal". São freqüentes os estímulos à produtividade através de "campanhas motivacionais" e oferecimento de folgas vinculadas a metas quantitativas de vendas ou ligações.

As pressões de tempo são explícitas: as telas dos computadores apresentam sistema de aferição, em tempo real, codificado por cores, para os tempos de cada atendimento. Por exemplo, um dos setores adota a seguinte forma: "Azul: menos de 20 segundos; Amarelo: de 20-25 segundos; Vermelho: acima de 25 segundos" (id.).

O gráfico a seguir, extraído e adaptado da referida pesquisa, mostra os tempos médios de atendimento, em torno de 25 segundos, mantidos mês a mês por atendentes no setor de "Auxílio à Lista":

Gráfico 1



Extraído e adaptado de Assunção e Vilela (2003)

O uso estrito e controlado de *scripts* pré-formatados é uma tentativa de padronização e aceleração dos atendimentos por parte da empresa. Essa tática, porém, como constatado pela pesquisa referida, não se mostrou suficiente para a resolução dos problemas reais. Na observação de atendimentos de um operador, foram atendidas 66 chamadas em trinta minutos, necessitando-se de 69 perguntas adicionais ao texto padronizado para melhor compreensão das demandas dos clientes, com uma média aproximada de duas perguntas extra por minuto. Essa média demonstra, segundo as autoras, a dificuldade em compreender a solicitação do cliente (Assunção e Vilela, 2003).

Em acréscimo ao gerenciamento estrito pelo tempo, as rotinas de trabalho são também impostas rigidamente, com os diálogos previamente formatados, já referidos. Estudos mostram, entretanto, que os operadores estão constantemente submetidos a situações problemáticas e as respostas dadas e o modo de resolução dos problemas variam de acordo com as demandas flutuantes, sendo formatados em tempo real por suas competências e pela pressão temporal a que se encontram submetidos (Mascia e Sznelwar, 2000). Faz-se necessário mediar linguagens, de um lado a linguagem coloquial do cliente e, de outro, a linguagem informática e técnica, prescrita e codificada. São as competências de cognição e memória do operador que vão permitir que o diálogo seja inteligível para o usuário e, ao mesmo tempo, ágil e correto tecnicamente, com registros adequados no sistema informático. O contato com o público envolve a recepção de queixas e escuta de problemas diversos e variáveis, gerando contínuo esforço cognitivo de concentração, compreensão e síntese (Echternacht, 1998).

Autores suecos (Norman et al., 2002) demonstraram, de forma similar, que em *call centers* há demandas quantitativas rigorosas, simultâneas a demandas qualitativas também fortes. O operador tem de servir bem os clientes e ainda manter reduzidos os tempos das chamadas. O processo, segundo os autores, envolve altas exigências de percepção, atenção e interações emocionais diversas. Adicionalmente, Fernandes et al. (2002) mostraram a existência de "bônus" e prêmios de produtividade individual em *call center*, gerando acelerações do processo e do ambiente de competitividade contínuo.

Na literatura consultada, vários fatores são considerados geradores de sofrimento e patologias, incluindo a pressão temporal (tempos médios de atendimento em torno de 30 segundos por chamada), insuficiência de pausas, restrições ao diálogo, atenção mantida e forte solicitação da memória, estímulos à competitividade, monitoramento eletrônico das chamadas (Sznelwar e Massetti, 2000).

Outras queixas são relatadas pelos próprios trabalhadores e por estudiosos, como a manutenção de posturas inadequadas, utilização contínua da voz, exposição aos sons gerados pelo fone de ouvido e ruído ambiente, desconfortos térmicos, iluminação deficiente e restrições à satisfação das necessidades fisiológicas (Sinttel-MG, 2001; Torres, 2001; Toomingas, 2002).

A utilização intensiva da informática é evidenciada no estudo de Assunção e Vilela (2003), acima citado: o número de telas de programas de informática consultadas em chamadas típicas em determinado setor variava entre 11 e 70, desde a identificação do cliente até a emissão de uma ordem de serviço, em tempo médio previsto de 130 segundos: o tempo destinado à consulta de cada tela torna-se extremamente curto e o trabalhador acelera suas consultas para manter-se dentro dos tempos exigidos pela empresa.

O intervalo entre as chamadas é ponto-chave na avaliação gerencial dos sistemas, evitando-se esperas para os clientes e infrações à legislação, no caso do ramo telefônico. No estudo de Assunção e Vilela, os intervalos são exíguos ou inexistentes, ocupando-se os operadores, durante toda a jornada, com apenas a pausa formal de quinze minutos em seis horas de jornada.

Glina e Rocha (2003), estudando centros de atendimento de setores diversos, observaram que "no trabalho dos operadores (...) existiam altas exigências, tanto quantitativas quanto qualitativas".

Após análise ergonômica detalhada de tarefas de teleatendimento, estudiosos concluem que, no trabalho de centrais com fortes ritmos, existe uma seleção natural dos atendentes ou a seleção pela própria empresa ("os que não suportam o trabalho são demitidos ou pedem demissão") e que claramente demonstra que se está "diante de uma nova taylorização do terciário, que, neste caso, prega o forte controle do tempo médio de atendimento, impondo agora aos trabalhadores grandes exigências mentais e psíquicas" (Santos, 2004).

A literatura científica, como visto, é coerente com as afirmações dos trabalhadores junto a seus sindicatos, em todo o mundo, mostrando a superutilização da capacidade mental e emocional dos operadores. Surgem assim, além dos danos ocupacionais considerados "tradicionais", outros danos, menos visíveis, à saúde do trabalhador (Sinttel-MG, 2001).

## **AS EVIDÊNCIAS DE ADOECIMENTO DOS TELEATENDENTES**

O potencial patogênico das condições de trabalho nos centros de teleatendimento já está suficientemente descrito pelos pesquisadores que se ocupam da questão (Dejours, 1987; Assunção e Souza, 2000; Abrahão, 2000; Glina e Rocha, 2003).

Os reflexos dessa situação existem, mas não são patentes e nem sempre explícitos. A presença constante de queixas e sintomas de estresse e o alto absentéismo (Torres, 2001) são evidências de desgaste, resultante de regulações cognitivas, altas exigências afetivas e psíquicas num ambiente sonoro desconfortável, utilizando-se mobiliário precário (Abrahão et al., 2003).



Os estudos, no decorrer das últimas décadas, apontam para sintomas de ordens física e mental, com destaque para o aspecto psicoafetivo, evidenciando-se a relação dos sintomas com a organização do trabalho, dada a intensificação do trabalho e as queixas citadas (Le Guillant, 1984; Dejours, 1987; Wisner, 1994; Echternacht, 1998; Glina e Rocha, 2003).

Percebe-se, também, uma tendência à subestimação dos fatores de risco demonstrados na literatura científica. Glina e Rocha (2003) mostraram associação entre os conflitos qualidade/quantidade, a fila de clientes em espera, a falta de controle sobre o trabalho, o monitoramento eletrônico do desempenho, entre outros fatores, e a tensão psicológica, a ansiedade, a depressão e a fadiga em operadores de empresa de telefonia. As autoras confirmaram a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho dos operadores de telemarketing.

Foram descritas relações claras entre a atividade de trabalho e os sintomas apresentados pelos telefonistas estudados, incluindo fadiga visual, distúrbios do sono, sintomas digestivos e gerais, distúrbios da personalidade e da vida relacional. Os achados têm caráter universal, validados pelos trabalhadores e suas organizações em amplos estudos realizados por organizações sindicais, governos e institutos de pesquisa de países desenvolvidos.

Pesquisa recente envolvendo 3.500 operadores franceses de teletendimento mostrou resultados contundentes, com queixas de ansiedade, estresse e fadiga (71% dos entrevistados), problemas visuais e auditivos (16%) e dorsalgias (6%) (CFDT, 2002). Teletendentes mostraram uma prevalência mais alta de distúrbios de pescoço e extremidades superiores em relação a outros usuários profissionais de computadores, como ficou demonstrado em estudo amplo de 28 centros de atendimento na Suécia (Norman, 2005).

O Quadro 1 a seguir resume e relaciona os principais resultados das análises ergonômicas do trabalho em teletendimento consultadas, com fatores de geração de patologias e sofrimento enumerados por autores que se têm dedicado ao assunto:

Quadro 1

<b><i>O trabalho e a saúde dos operadores</i></b>	
<b>Componentes da atividade</b>	<b>Fatores de geração de sofrimento e patologias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Exigências cognitivas</li><li>- Pressões de tempo</li><li>- Controle rígido de desempenho: "qualidade do atendimento", amabilidade e paciência, assiduidade e tempo "logado"</li><li>- Restrições ao diálogo ("scripts")</li><li>- Estímulos à produtividade com "campanhas motivacionais"</li></ul> <p>(Torres e Abrahão, 1999; Fernandes et al., 2002; Assunção e Vilela, 2003; Santos, 2004; INRS, 2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Forte solicitação da memória e da atenção</li><li>- Ritmos acelerados, insuficiência de pausas</li><li>- Monitoramento eletrônico constrangedor</li><li>- Deficiência do processo de comunicação</li><li>- Competição entre colegas, conflitos constantes</li></ul> <p>(Le Guillant et al., 1984; Wisner, 1994; <u>Echternacht</u>, 1998; <u>Sznelwar e Massetti</u>, 2000; <u>Glina e Rocha</u>, 2003)</p>

A alta rotatividade, as dificuldades de recrutamento e de gerenciamento, principalmente quanto à retenção de pessoas, são problemas enfrentados pela gerência, mas nem

sempre percebidos como conseqüências negativas do ambiente de trabalho nocivo (Abrahão, 2000; Taylor e Bain, 1999; INRS, 2005).

Do ponto de vista da execução da tarefa dos teleatendentes, a variabilidade de situações, associada às exigências de rapidez, rigidez de comportamento e fala, e relacionamento com o público, são, segundo Wisner (1994), Echternacht (1998), Fernandes (2002) e INRS (2005), motivos de acentuação da carga de trabalho. A noção de carga de trabalho utilizada pelos autores refere-se à resultante dos processos de regulação das variáveis presentes na atividade desenvolvidos pelos trabalhadores. A carga aumenta na medida em que diminuem as alternativas operatórias ante as variáveis das situações de trabalho. Os teleatendentes, utilizando estratégias e competências adquiridas no próprio trabalho, procuram gerir as ambigüidades da tarefa proposta: atender rapidamente e de forma padronizada uma demanda variável, sem perda de qualidade. Esse compromisso não se faz sem custos para o estado interno e para a integridade física e mental dos atendentes, como demonstram os estudos citados.

O estudo já clássico de Le Guillant, em 1956 (Le Guillant et al., 1984), descrevendo o que se chamou de "neurose das telefonistas", mostrou a tensão nervosa gerada pelo processo de trabalho como fator de rendimento e aceleração das tarefas, sendo a piora dos sintomas das telefonistas atribuída aos sistemas de controle e anotação de chamadas. É evidente a atualidade dessas constatações em relação à importância dos processos tecnológicos e das questões de controle de tempo no adoecimento dos trabalhadores na área de telefonia.

Vê-se que os achados das análises ergonômicas do trabalho apresentadas e dos autores estudados vêm contrapor-se, frontalmente, à lógica racional de produtividade, de procura de lucros máximos e custos mínimos, em constante processo de pressão e competição, procurando controle total sobre as formas de trabalho, mas que não leva em conta o desgaste e as competências necessárias para o desempenho das tarefas prescritas, conforme anunciam Taylor e Bain (1999) e Fernandes (2002).

## **DISCUSSÃO: TECENDO UMA PERSPECTIVA PARA A QUESTÃO**

Todos os estudos relativos ao crescente setor de teletendimento consultados nesta breve revisão demonstram situações de trabalho intensificado, alta rotatividade no emprego, precárias condições ergonômicas e situações de adoecimento evidente. Percebe-se a necessidade de maior disseminação dos conhecimentos e de intensificação da pesquisa sobre os efeitos à saúde gerados por essas formas diferenciadas de trabalho. Existe também a necessidade e a urgência de regulamentação estatal, acompanhada de políticas públicas para o setor de teletendimento, no sentido da aquisição de certo equilíbrio de forças entre quem organiza e comanda a produção e aqueles que, ao produzir, sofrem a repercussão do trabalho (Marinho-Silva, 2004). As intervenções políticas podem modelar novas relações entre o Estado e os atores do setor privado, com suas perspectivas e objetivos, fazendo com que o poder econômico, mesmo contra a sua vontade e os seus interesses, venha a abordar em sua organização do trabalho os aspectos de preservação da saúde do trabalhador já demonstrados pela ciência.

Diversos governos e organizações de trabalhadores tentam intervir nos setores de teletendimento, através de recomendações de "boas práticas" específicas para as condições de trabalho<sup>4</sup>. No entanto, a legislação referente à organização do tempo de

trabalho mostra-se incapaz de acompanhar a celeridade das mudanças, não apenas em nosso país. Essa realidade é contundente em países de economia periférica, onde o Estado não se contrapõe à força do capital. O recente processo de privatização dos serviços públicos e a criação de agências estatais envolvidas exclusivamente no fomento econômico demonstram essa posição. Torna-se fundamental reverter a tendência identificada, criando perspectivas favoráveis por meio de políticas públicas facilitadoras da ação dos trabalhadores sobre as formas de organização de seu trabalho, com ênfase nas questões temporais, para conservação de sua saúde e desenvolvimento de sua experiência.

Em suma, os desafios postos estão condicionados a conjunturas econômicas, políticas e sociais e com forças díspares envolvidas. Somente o amplo apoio social, baseado no conhecimento científico, na organização dos trabalhadores e em vontades políticas explícitas fará ganhar vida e força qualquer tentativa de contraposição à organização do trabalho predatória atualmente instalada na atividade econômica de teletendimento.

## NOTAS

<sup>1</sup> Segundo relatório de pesquisa "1998 International Call Centre Benchmarking Report" disponível em <<http://www.weoverc.com/index.html>>, há grande insatisfação ("63%") dos consumidores ingleses com as formas de utilização de *call centers*. No Brasil, como divulgado amplamente pela imprensa ("*Porto Alegre terá lei antitelemarketing*". *Folha de S. Paulo*, 02 out. 2003), o município de Porto Alegre, RS, promulgou legislação para que os consumidores insatisfeitos possam registrar-se em listas cujos nomes não poderão ser chamados pelas empresas de telemarketing.

<sup>2</sup> <http://www.sinttelrio.org.br/contax.doc>

<sup>3</sup> Tempo "logado" refere-se ao tempo durante o qual o atendente encontra-se com o seu computador efetivamente conectado ao sistema de atendimento, em condições de atender chamadas. Interrupções para atendimento de necessidades fisiológicas, por exemplo, são consideradas como tempo não "logado".

<sup>4</sup> Ver "Health & Safety Executive (HELA) – United Kingdom - Advice Regarding Call Centre Working Practices", dez. de 2001; ver também HSE - HEALTH & SAFETY EXECUTIVE. Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being. 2003. Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr169.htm>>. No mesmo sentido, consultar também <<http://actu.labor.net.au/public/papers/minstandscodes.html>>

## REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J.; TORRES, C. e ASSUNÇÃO, A. A. Penosidade e estratégias de atenuação do risco: o caso das telefonistas de uma instituição pública. **Estudos Goiânia**, v. 30 (jan.) pp. 85-110, 2003.

ABRAHÃO, J. I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, n.16, v.1, pp. 49-54, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELEMARKEETING – ABT. Página de abertura. Disponível em <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 10 jan. 2006.

ASSUNÇÃO, A. A. e SOUZA, R. Telemática. **Cadernos de Saúde do Trabalhador**. São Paulo: INST-CUT, 2000.

ASSUNÇÃO, A. A. e VILELA, L.V.O. **As condições de adoecimento em uma empresa de telemarketing** (relatório de pesquisa). Belo Horizonte: Editora Faculdade de Medicina UFMG, 2003.

BRASIL . AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL. **Resolução 30, de 29/06/98** - Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2002.

BRASIL.MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Código Brasileiro de Ocupações, 2002**. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 01 out. 2002.

CASTELS, M. Trajetórias organizacionais na reestruturação do capitalismo e na transição do industrialismo para o informacionismo. In: **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CFDT - CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL. **Enquête – Centres d'appels**. Disponível em: <<http://www.cfdt.fr>>. Acesso em: 01 set. 2002.

COCCO, G. A nova qualidade do trabalho na era da informação. In: LASTRES, M. e ALGAGHI, S. (orgs.). **Informação, globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré, 1987.

ECHTERNACHT, E. **A produção social das Lesões por Esforços repetitivos no Atual contexto da reestruturação produtiva brasileira**. Tese (Doutorado em Ciências em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1998.

FERNANDES, S. et al. Organização e Condições de Trabalho em telemarketing: Repercussões na Saúde Psíquica dos Trabalhadores. In: JACQUES, M. e CODO, W. (orgs.). **Saúde mental e trabalho – Leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002.

GLINA, D. M. R. e ROCHA, L. E. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um Banco em São Paulo. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v.1, n.1, pp. 34-42, 2003.

HSE - HEALTH & SAFETY EXECUTIVE (HELA). **Advice Regarding Call Centre Working Practices**. Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk>>. Acesso em: 01 ago. 2002.

\_\_\_\_\_ **Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being.** Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr169.htm>> . Acesso em: 01 dez. 2005.

INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ – INRS. **Travail en centres d'appels téléphoniques..** Disponível em: <<http://www.inrs.fr/>> . Acesso em: 20 de jan. 2006.

LE GUILLANT, L. ; ROELENS ; BEGOIN ; BÉQUART ; HANSEN ; LEBRETON. A neurose das telefonistas. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, n. 47, v.12, pp. 7-11, 1984.

MARINHO-SILVA, A. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teletendimento no Brasil: necessidades e desafios.** Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2004.

MASCIA, F. L. e SZNELWAR, L. I. “Diálogo e constrangimentos do script na atividade de atendimento a clientes”. In: SZNELWAR, L. e ZIDAN, N. (orgs.). **O trabalho humano com Sistemas Informatizados no Setor de Serviços.** São Paulo: Plêiade, 2000.

NORMAN, K. **Call centre work – characteristics, physical, and psychosocial exposure, and health related outcomes.** 2005 – Disponível em: <<http://www.arbetslivsinstitutet.se/>> . Acesso em 30 dez. 2005.

NORMAN, K. et al. Demands on the human in a complex working environment- psychosocial conditions at one call centre in Sweden. CONGRESS OF THE NORDIC ERGONOMICS SOCIETY, 34, 2002, Kolmården: Proceedings... v. II. Kolmården: Linköpings Universitet, 2002. pp. 603-608.

SALOMONE, R. O Planeta telemarketing. **Veja.** São Paulo: Abril, Edição 1841, 18 fev de 2004.

SINTETEL-SP - **Acordo Coletivo de Trabalho 2005/2006 - Sintetel / Empresas Do Setor De Telecomunicações.** Disponível em <<http://www.sintetel.org/>> . Acesso em 30 jan. 2006.

SANTOS, V. C. As múltiplas tarefas e atividades interferentes em centrais de atendimento telefônico. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 29 (109): pp. 21-29, 2004. Disponível em <<http://www.fundacentro.gov.br>>. Acesso em 30 jan. 2006.

SINTTEL-MG – Cartas enviadas por trabalhadores por via eletrônica e postal. Belo Horizonte, 2001.

SZNELWAR, L. I.; MASSETTI, M. Sofrimento no trabalho: uma leitura a partir de grupos de expressão. In: SZNELWAR, L. I.; ZIDAN, L.N. (orgs.). **O trabalho humano com**

**sistemas informatizados no Setor de Serviços.** São Paulo: Editora Plêiade, 2000. pp. 105-118.

TAYLOR, P; BAIN, P. **'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre.** 1999. Disponível em <<http://www.klsi.org/pds/data/forumtele>>. Acesso em: 01 set. 2003.

TOOMINGAS, A. *et al.* **Working conditions and employee health at call centers in Sweden.** Stockholm: National Institute for Working Life, 2002.

TORRES, C. **A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

TORRES, C. C.; ABRAÃO, J. I. A análise da atividade de operadores de uma central de atendimento: enfoque sobre a saúde. *In:* CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 9, 1999, Salvador. Anais... Salvador: ABERGO, 1999. 1 CD-ROM.

WISNER, A. Organização do trabalho, carga mental e sofrimento psíquico. *In:* **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia.** São Paulo: Fundacentro, 1994, pp. 11-52.

Artigo recebido em 30.04.2006. Aprovado em 17.07.2006.