



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

O ASSÉDIO MORAL E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO:
Repercussões sobre a saúde do trabalhador de *telemarketing*

RAFAEL CÂMARA NORAT

JOÃO PESSOA
ABRIL DE 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

RAFAEL CÂMARA NORAT

O ASSÉDIO MORAL E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO:
Repercussões sobre a saúde do trabalhador de *telemarketing*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria de Fátima Melo do Nascimento

JOÃO PESSOA
ABRIL DE 2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

N822a Norat, Rafael Camara.

O assédio moral e a precarização do trabalho:
Repercussões sobre a saúde do trabalhador de
telemarketing / Rafael Camara Norat. - João Pessoa,
2018.

102 f.

Orientação: Maria de Fátima Melo do Nascimento
Nascimento.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA.

1. Operadores de telemarketing. 2. Precarização do
trabalho. 3. Assédio moral. 4. Saúde do trabalhador. I.

Nascimento, Maria de Fátima Melo do Nascimento. II.

Título.

UFPB/BC

RAFAEL CÂMARA NORAT

O ASSÉDIO MORAL E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO:

Repercussões sobre a saúde do trabalhador de *telemarketing*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

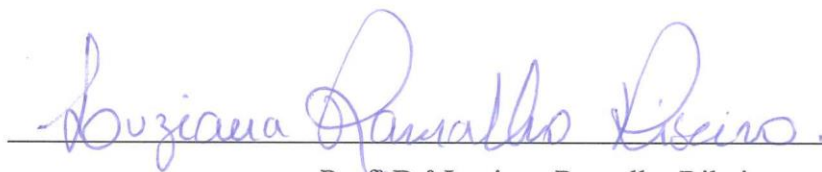
Aprovado em: 25/04/2018

BANCA EXAMINADORA:



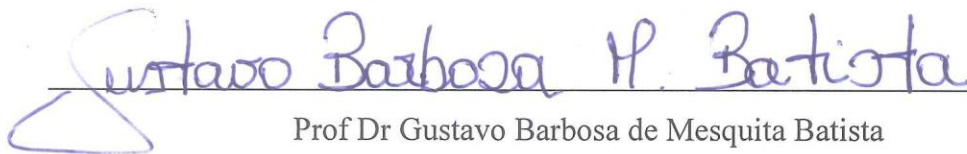
Profª Drª Maria de Fátima Melo do Nascimento

(Orientadora)



Profª Drª Luziana Ramalho Ribeiro

(Examinadora Interna)



Prof Dr Gustavo Barbosa de Mesquita Batista

(Examinador Externo)

Dedico esta dissertação à minha mãe, de quem eu recebi amor incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me manter firme nessa caminhada, perseverante e de cabeça erguida com muita fé.

Aos meus queridos pais, Maria da Graça Câmara Norat e Markus Samuel Hardman Norat, por tudo que fizeram por mim até hoje. Sem o apoio de vocês, eu não conseguiria chegar tão longe.

Aos meus irmãos, Markus, Flávia e Fernanda, por sempre me darem uma palavra de incentivo e encorajamento e por sempre estarem comigo nas horas mais difíceis.

À minha orientadora, Prof.^a Dr.^a Maria de Fátima Melo do Nascimento, que nesses quase dois anos de orientação demonstrou paciência, dedicação, inclusive me dando todas as oportunidades de aprendizado que o Mestrado poderia oferecer, seja no estágio docência, nas reuniões com o grupo de estudo e pesquisa sobre pobreza e desigualdade social – GEPDS e até mesmo em nossas diversas reuniões de orientação. Minha gratidão!

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFPB que, com dedicação e empenho, buscaram transmitir o máximo possível de conhecimento para podermos desenvolver nossas capacidades como Mestres.

A todas as minhas colegas do Mestrado. Nesses dois anos, aprendi muito convivendo com vocês! Que nossa amizade se estenda para além da academia.

À minha amiga Elizabeth Pereira da Silva, que é uma batalhadora e que me inspirou com os seus relatos a definir a categoria de trabalhadores para análise nessa dissertação.

À minha amiga Thalita, pessoa admirável que sempre me cativou por defender o seu ponto de vista e seu carinho por mim.

A Diogo Soares, doutorando da UFPE, por sempre estar me apoiando em todos os passos da minha vida.

A Wallace de Oliveira, coordenador do SINTTEL/PB, por sua disponibilidade e dedicação ao sindicato.

A Kléber José da Silva, coordenador do CEREST, por sempre se dispor a me ajudar com a minha pesquisa. Meu muito obrigado!

A todos os trabalhadores e trabalhadoras, especialmente os operadores de *telemarketing*, sujeitos essenciais não apenas dessa pesquisa, mas de toda estrutura da sociedade.

Minha gratidão!

“[...] Se tentares viver de amor, perceberás que, aqui na terra, convém fazeres a tua parte. A outra, não sabes nunca se virá, e não é necessário que venha. Por vezes, ficarás desiludido, porém jamais perderás a coragem, se te convenceres de que, no amor, o que vale é amar [...]”

Chiara Lubich

RESUMO

A presente dissertação investiga o assédio moral no ambiente de trabalho e suas repercussões sobre a saúde do trabalhador, tendo os operadores de *telemarketing* como categoria de profissionais analisada, bem como a precarização do trabalho a que estes trabalhadores estão submetidos. A importância da investigação do fenômeno da precarização se dá pelo fato de que as mutações que ele acarreta no mundo do trabalho afeta a sociedade como um todo e, para o trabalhador, pode repercutir diretamente na sua saúde física e mental. Relaciona o assédio moral como mecanismo de precarização das relações de trabalho, através da intensa exploração dessa classe de trabalhadores, seja pela vigilância excessiva no trabalho, seja pelas constantes cobranças em busca de resultados ou até mesmo pela alta rotatividade e instabilidade no emprego dentro do setor de *telemarketing*. O objetivo deste trabalho consiste em analisar, através do discurso dos trabalhadores entrevistados, a relação do assédio com a precarização no ambiente de trabalho dos *call centers*. A atualidade do tema se dá pelas recentes aprovações legislativas no Brasil que liberam a terceirização (lei nº 13.429, de 31 de março de 2017) para todas as atividades da empresa e a recente aprovação da reforma trabalhista (lei nº 13.467/2017). Este trabalho utilizou, sobretudo, como recurso analítico, a abordagem qualitativa, seguindo os passos metodológicos da pesquisa bibliográfica/documental e da pesquisa de campo, através de entrevistas com os trabalhadores do *telemarketing*. As interpretações dos resultados desta pesquisa evidenciaram que o assédio moral contra os operadores de *telemarketing* vem aumentando, como corroboram os dados da Justiça do Trabalho, através do aumento no volume de ações judiciais que envolvem esses profissionais e o assédio moral no ambiente de trabalho, bem como pelas denúncias reveladas por esses trabalhadores durante a pesquisa de campo.

Palavras-chave: Operadores de *telemarketing*; Precarização do trabalho; Assédio moral; Saúde do trabalhador.

ABSTRACT

The present master thesis investigates the harassment in the work environment and the repercussions on workers' health, has the telemarketing operators as a category of professionals analyzed, as well the precariousness of the work which these workers are submitted. The importance of research the phenomenon of precariousness is by the fact that the mutations that causes in the world of work affect society as a whole and, for the worker, can directly affect their physical and mental health. Connects bullying as a mechanism of precarious working relationship, through the intense exploitation of this class of workers, either through excessive surveillance in the workplace, by the constant collections for results or even by the high turnover and instability in employment within the telemarketing's sector. The objective of this study is to analyze the relationship between harassment and precariousness in the work environment of the Call centers through the discourse of the workers interviewed. The current relevance of the topic is because the recent legislative approvals in Brazil that release outsourcing (Law 13,429, dated March 31, 2017) for all company activities and the recent approval of labor reform (Law No. 13.467 / 2017). This work mainly used the qualitative approach, analyzing the qualitative approach, following the methodological steps of bibliographical research, documentary and field research, through interviews with telemarketing workers. The interpretations of the results of this research showed that bullying against telemarketing operators has been increasing as corroborated by the Labor Court data, through the increase in the number of lawsuits involving these professionals and the harassment in the work environment, as well as denouncements revealed by these workers during field research.

Keywords: Telemarketing operators. Precarization work. Moral Harassment. Worker's health.

LISTA DE SIGLAS

ABT – Associação Brasileira de Telesserviços
CBO – Classificação Brasileira de Ocupação
CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador.
CF – Constituição Federal
CLT – Consolidações das Leis do Trabalho
CUT – Central Única dos Trabalhadores
DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego
NR – Norma Regulamentadora
OIT – Organização Internacional do Trabalho
PA – Posição de Atendimento
PJE – Processo Judicial Eletrônico
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais
SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor
SINTTEL-PB – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Paraíba
SRTE – Superintendência Regional do trabalho e Emprego
TCC – Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TMA – Tempo Médio de Atendimento
TRT – Tribunal Regional do Trabalho
TST - Tribunal Superior do Trabalho

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Empresa de <i>call center</i>	49
Figura 2- Gráfico de Centrais terceirizadas / Centrais próprias	51
Figura 3 - Gráfico de Nível de escolaridade.....	53
Figura 4 - Turn- Over / Promoção / Demissão	54
Figura 5 - Paralisação por Assédio Moral	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de vínculos no mercado de trabalho formal e participação dos vínculos com contrato temporário de trabalho, 1995, 2005 e 2015, Brasil	39
Tabela 2 - Quantitativo de trabalhadores dos <i>call centers</i> na Paraíba.....	54
Tabela 3 - Homologações de rescisões no ano de 2017 no município de João Pessoa.	55
Tabela 4 - Origem do assédio moral.....	61
Tabela 5 - Processos envolvendo assédio moral e operadores de <i>telemarketing</i>	66

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1. A RESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO	24
1.1. A RESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E CRISE DO CAPITAL	24
1.2. TEMPO E TRABALHO	26
1.3. O TRABALHO E A RACIONALIDADE PRODUTIVA NA ERA FORDISTA	28
1.4. A ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL E O TOYOTISMO	31
1.5. A TERCEIRIZAÇÃO E OS IMPACTOS DA LEI Nº13.429/2017 PARA OS TRABALHADORES	34
1.6. A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO	40
2. O SETOR DE <i>TELEMARKETING</i>.....	43
2.1 O PERCURSO DO TRABALHO DE CAMPO	43
2.2. O SURGIMENTO DO <i>TELEMARKETING</i> NO BRASIL	45
2.3. O SETOR DE <i>TELEMARKETING</i> NA ATUALIDADE	47
3. O ASSÉDIO MORAL	57
3.1. ORIGENS DOS ESTUDOS SOBRE ASSÉDIO MORAL	57
3.2. O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	60
3.3. OS PROCESSOS ENVOLVENDO ASSÉDIO MORAL NO SETOR DE <i>TELEMARKETING</i>	66
3.4. A SAÚDE DO TRABALHADOR.....	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICES	87
ANEXOS	96

INTRODUÇÃO

O presente trabalho dissertativo expõe como objeto de estudo a precarização do trabalho dos operadores de *telemarketing* e a sua íntima relação com o assédio moral e as repercussões sobre sua saúde. Para tanto, fundamenta-se em autores como Polanyi, Antunes, Alves, Sennet e Braga, com os estudos históricos e teóricos das relações de trabalho cunhadas após a Revolução Industrial. Esse trabalho versa acerca de um tema atual, pois os trabalhadores de *telemarketing* exercem suas atividades utilizando ferramentas tecnológicas informacionais e sob controle excessivo. Nesse sentido, essa categoria de análise encontra-se implantada dentro de um contexto fortemente conectado à presente conjuntura social e à sua estrutura, bem como ligado aos temas neoliberalismo, Estado, Serviço Social, trabalho e precarização.

O interesse pelo tema assédio moral foi construído ainda na graduação em Direito, quando o assunto investigado no Trabalho de Conclusão de Curso - TCC foi o “assédio moral no ambiente do trabalho sob a perspectiva do Direito”. Já a curiosidade pela categoria de trabalhadores do *telemarketing* se deu pelo convívio com várias pessoas que trabalharam nesse setor e pelos seus relatos vividos dentro dessas empresas, mencionando as condições a que eram submetidas, o estresse emocional diário e o abalo psíquico que acarretaram distúrbios na saúde. Assim, construímos categorias analíticas que pudessem desvendar o tema apresentado, tais como a precarização do trabalho, o assédio moral e a saúde do trabalhador.

O objetivo principal desse estudo é analisar o fenômeno do assédio moral¹ no ambiente de trabalho dentro do setor de *telemarketing*, centrando-se na investigação dos elementos que determinam a atual precarização do trabalho do operador da área e buscando-se as possíveis repercussões sobre a sua saúde.

Embora a literatura sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, majoritariamente, trate apenas do assédio moral de maneira individualizada, investiga-se, neste trabalho, como tal comportamento abusivo pode ocorrer de maneira generalizada no mesmo espaço onde os trabalhadores exercem suas funções dentro das empresas. Sendo assim, a questão norteadora desta pesquisa é compreender como o assédio moral se manifesta no ambiente de trabalho dos operadores de *telemarketing* e como repercute na saúde física e mental desses trabalhadores,

¹ Barreto (2006) define assédio moral no ambiente de trabalho como uma **exposição** dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, **repetitivas e prolongadas** durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéicas de **longa duração**, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, **forçando-o a desistir** do emprego.

partindo do pressuposto que o assédio vem intensificando e reproduzindo antigas formas de controle e pressão acentuadas pela tecnologia informacional.

Esta dissertação busca percorrer um caminho de natureza crítica e analítica. Herculano (2007) ressalta a relevância de estudos críticos no âmbito das ciências sociais e ainda reitera que construir um problema no campo das Ciências Sociais tem a ver com refletir criticamente. Criticar não é denunciar o falso, mas fazer falar o silêncio, tornar explícito o que está implícito em um discurso (fala ou texto), descobrir premissas que o norteiam. É realizar um “trabalho interpretativo com relação a pensamentos e discursos dados” (HERCULANO, 2007, p. 4).

O projeto científico deve submeter-se a uma linha de raciocínio que representa a forma como o pesquisador enxerga o mundo. Pressupondo que se trata de um estudo qualitativo, a presente pesquisa se fundamenta no paradigma interpretativo, baseando-se em uma epistemologia dialética de cunho antipositivista, que contempla, portanto, as contradições e os conflitos dos fenômenos a serem estudados.

O método dialético penetra no mundo dos fenômenos por meio de sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e das modificações que ela sofre em sociedade. (LAKATOS & MARCONI, 2006). Os fenômenos que são tidos como objetos de estudo pelas ciências sociais são considerados como relativizados, devendo ser analisados sob a ótica dos indivíduos que os vivenciam. Diante disso, este estudo se propõe a extrair o significado das questões em foco para os trabalhadores do *telemarketing* que experimentam as mutações no mundo do trabalho e a acentuação da precarização deste em suas vidas.

Nesse sentido, a pesquisa qualitativa está interessada em como os significados são construídos, como as pessoas dão sentido às suas vivências no mundo. O objetivo principal, na pesquisa de cunho qualitativo, é desvendar e interpretar esses significados.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa [...] com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1994, p. 21-22).

Para Minayo (1994, p. 53), a pesquisa de campo é “o recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir das concepções teóricas que fundamentam o objeto da investigação”, ou seja, é a escolha de uma área para aplicar a teoria da pesquisa. Ainda de acordo com a visão dessa autora, para

obtermos êxito na pesquisa de campo, primeiramente, “devemos buscar uma aproximação com as pessoas da área selecionada para o estudo” (MINAYO, 1994, p. 53).

A presente pesquisa teve também cunho bibliográfico e documental, pois se utilizou, como referencial teórico, de teses, dissertações, artigos científicos e livros que dialogam com a temática abordada, bem como de ações judiciais trabalhistas do TRT/PB que envolviam operadores de *telemarketing* e assédio moral, tendo como universo amostral o período de 2012 a 2017, dos quais totalizaram 10 processos envolvendo essa temática. Em relação ao contexto nacional, foi examinada a jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho – TST que abarcava a temática.

A dissertação igualmente consistiu em um estudo exploratório, visto que se dedicou a examinar o problema do assédio moral no ambiente do trabalho que, apesar de já contar com estudos sobre a temática, ainda tem muito a ser explorado, tendo em vista a sua relação contundente com a precarização do trabalho e a frequência dentro do setor de *telemarketing*. Nessa perspectiva, é admissível uma melhor compreensão acerca do fenômeno e da temática aqui abordada. A pesquisa utilizou, como recurso, a entrevista semiestruturada, assim como a análise de conteúdo proposta por Bardin (2009) e a análise do discurso de Dejours (1992).

Para Bardin (2009), a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Nesse tipo de análise, a questão do método e técnicas devem seguir concomitantemente: a organização da análise; a codificação de resultados; as categorizações; as inferências; e, por fim, a informatização da análise das comunicações.

Para uma aplicabilidade coerente do método, conforme os pressupostos de uma interpretação das mensagens e dos enunciados, a análise de conteúdo deve ter como ponto de partida uma organização. As diversas fases da análise de conteúdo fundamentam-se em torno de três diretrizes, ainda segundo Bardin (2009): a primeira é a pré-análise; a segunda a exploração do material; e a última é o tratamento dos resultados com a inferência e a interpretação.

Em relação à análise do discurso, utilizamos a análise do discurso do trabalhador, método desenvolvido por Christophe Dejours (1992). Esta abordagem de base psicanalítica fundamenta-se na subjetividade do trabalhador, procurando a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo sujeito quando diante de sua realidade de trabalho. Sendo assim, as colaborações da Escola Dejouriana (a psicodinâmica do trabalho) possibilitaram uma melhor apreensão da subjetividade vinculada à relação entre prazer, sofrimento e trabalho,

desvendando um olhar voltado para a interação entre as condições, a organização do trabalho e seus impactos na saúde mental dos trabalhadores.

Portanto, os trabalhadores seriam, na visão de Dejours (1992), os sujeitos mais indicados para discorrer acerca do processo e das condições de trabalho por eles vivenciados, de modo a possibilitar, a partir de seus discursos, a identificação das relações existentes entre vivências e desgastes provocados na subjetividade destes profissionais.

Em relação aos sujeitos da pesquisa, as entrevistas foram realizada com funcionários e ex-funcionários de empresas de *call centers*, na cidade de João Pessoa, que, segundo dados do SINTTEL/PB, totalizam 5.000 trabalhadores. Deste montante, entrevistamos oito operadores de *telemarketing*, um coordenador do sindicato da categoria e um coordenador do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador – CEREST Regional – Macro I – João Pessoa. O critério para a escolha dos indivíduos para este estudo foi a amostragem por julgamento, que, de acordo com Malhotra (2001), constitui uma forma de amostra não-probabilística, por conveniência, cujo elemento da população é selecionado de acordo com a avaliação do pesquisador, quer por comodidade, quer por afinidade de relacionamento.

Nesse sentido, utilizamos a rede de contatos para ter acessos a esses profissionais, pois as entrevistas foram realizadas fora do ambiente de trabalho para que estes indivíduos tivessem maior liberdade para se expressarem sem nenhuma ou com o mínimo de interferência externa possível, bem como tivemos o auxílio do SINTTEL/PB – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Paraíba e também através do encaminhamento de trabalhadores pelo CEREST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, que nos forneceram o contato dos operadores de *telemarketing* que foram acolhidos por esse centro, sendo estes comunicados da importância da pesquisa.

Por conseguinte, após os contatos realizados e o aceite dos sujeitos da pesquisa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com operadores de *telemarketing* efetivos e ex-operadores. A escolha em separar em grupo de funcionários e ex-funcionários se deu pelo fato de que, nas entrevistas, foi identificado que, após a saída/demissão, esses indivíduos relataram informações sobre situações que ocorriam no ambiente de trabalho não declaradas pelos funcionários na ativa.

As entrevistas realizadas seguiram o roteiro semi-estruturado, tendo sido gravadas com a devida autorização dos sujeitos pesquisados. Adotamos esse instrumento de pesquisa por entender que esse tipo de entrevista nos permite uma maior interlocução com o entrevistado, uma vez que permite liberdade para refazer e/ou reformular a pergunta, prestar

esclarecimentos para melhor compreensão do entrevistado e fazer outras perguntas complementares, dentro do conteúdo da resposta. Sobre esse instrumento:

Podemos entender por entrevista semi-estruturada, em geral, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativa, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante (TRIVIÑOS, 1987, p. 146).

Durante as entrevistas, observamos as reações e comportamentos dos entrevistados, diante das perguntas realizadas. Sendo assim, procuramos conduzir a entrevista da maneira mais espontânea possível, pois detectamos que alguns entrevistados não ficaram à vontade com o gravador, revelando, algumas vezes, muitos detalhes após as gravações. As impressões, no momento das entrevistas, foram registradas em um diário de campo e retomadas no momento da análise dos dados.

O propósito, destarte, foi o de evidenciar como esses sujeitos da pesquisa, no desempenho de suas funções, são acometidos pela lógica de precarização do trabalho, de modo que o assédio moral fica evidenciado, não de maneira particular e individual, mas de maneira geral, afetando a todos. O enfoque nos operadores de *telemarketing* que trabalham em *call centers* se deu pelo fato de que é nesse nível de atividade que as mudanças trabalhistas foram severamente implementadas (ANTUNES, 2009), além de sofrerem diariamente com a precarização do trabalho.

O trabalho será desenvolvido partindo da evolução dos direitos trabalhistas ocorrida desde o final do século XIX e o início do século XX, marcada por reivindicações dos movimentos operários por melhores condições de trabalho, dentro do contexto de luta de classes. Antes de adentrar no enfoque do tema, será contextualizado o processo histórico das relações de trabalho no contexto Pós-Revolução Industrial.

Em âmbito nacional, versaremos sobre as influências internacionais até a promulgação do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que é a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT e, posteriormente, sobre a atual reforma trabalhista brasileira. Nesse sentido, foi contextualizado o movimento do mundo do trabalho, destacando a reestruturação produtiva advinda das novas tecnologias inseridas no processo do trabalho, aliadas ao neoliberalismo. Para isso, foram analisados os modelos de produção, a exemplo do fordismo e do toyotismo, como formatadores das relações de trabalho durante o século XX e início do século XXI, compreendendo, com essa análise, a precarização existente atualmente nas relações de

trabalho dos operadores de *telemarketing* com todo esse movimento histórico no universo laboral.

O trabalho como o conhecemos hoje foi moldado a partir da Revolução Industrial no século XIX, com a introdução da máquina a vapor e de novas relações de trabalho. Surge, assim, a figura do trabalhador desprovido dos seus meios de produção, agora remunerado a base de salário. Esses trabalhadores assalariados encontravam-se, na sua maioria, nas grandes fábricas da Inglaterra, mudando, então, irreversivelmente, a forma pelo qual o trabalho era exercido (POLANYI, 1980). Nessas relações laborais, eram frequentes abusos e exploração por parte da classe patronal contra os trabalhadores, seja por horas de trabalho excessivo, insalubre, infantil e sem qualquer regulamentação legislativa que protegesse os trabalhadores de tais excessos.

Diante das explorações e do panorama marcado principalmente pelas precárias condições de trabalho, eclodiram as revoltas sociais, caracterizadas, sobretudo, pelo surgimento dos movimentos coletivos de trabalhadores e as greves. Os governantes, temendo que essas revoltas sociais se transformassem em uma revolução dos trabalhadores, conforme preceituava Marx e Engels (1999), começaram a aprovar as primeiras leis de cunho eminentemente trabalhistas.

Entretanto, é após o término da Primeira Guerra Mundial que os direitos trabalhistas recebem uma maior atenção no panorama político e são inseridos em várias Cartas Magnas de diversos países. Destaca-se a Constituição mexicana de 1917, a primeira a incluir tais articulações em seu bojo, e a constituição de Weimar, na Alemanha, em 1919. No mesmo período, passou a existir o denominado Constitucionalismo Social, proclamando a inclusão de dispositivos pertinentes à defesa de interesses sociais, inclusive garantindo direitos trabalhistas, nas Constituições. E em 1919, com o tratado de Versalhes², surge a Organização Internacional do Trabalho (OIT), com o objetivo de proteger as relações entre empregados e empregadores no âmbito internacional. Nesse tratado, os países signatários se comprometeram a limitação da jornada de trabalho a 8 horas diárias e 48 horas semanais. As outras convenções adotadas nessa ocasião referem-se à proteção à maternidade, à luta contra o desemprego, à definição da idade mínima de 14 anos para o trabalho na indústria e à proibição do trabalho noturno de mulheres e menores de 18 anos. A OIT desempenhou um papel importante na definição das legislações trabalhistas e na elaboração de políticas econômicas, sociais e trabalhistas durante boa parte do século XX.

² Tratado de paz assinado pelas potências europeias que encerrou oficialmente a Primeira Guerra Mundial.

Na esfera do direito internacional, no ano de 1948, foi editada a Declaração Universal dos Direitos Humanos, prevendo diversos direitos trabalhistas, como férias remuneradas, limitações de jornada, dentre outros, elevando esses direitos trabalhistas ao status de direito humano (OIT, s/d), sem adesão total dos Estados-membros³.

No Brasil, o Direito do Trabalho foi influenciado por fatores internos e externos. Por fatores externos destacam-se as influências advindas de outros países que exerceram, de certo modo, alguma pressão no sentido de levar o governo brasileiro a elaborar leis trabalhistas; enfatizam-se as transformações que ocorriam na Europa e a crescente elaboração legislativa de proteção ao trabalhador em outras nações. Já entre os fatores internos destacam-se os movimentos operários com a participação de imigrantes europeus, notadamente os italianos, que trouxeram com eles algumas ideias e teorias da Europa. Estes imigrantes eram bastante inspirados pelos princípios anarquistas e comunistas.

De acordo com Sousa (s/d), o Brasil, na primeira década do século XX, já possuía uma grande quantidade de operários, ultrapassando a quantia de mais de 100 mil trabalhadores, estando a ampla maioria concentrada nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, tendo como principais objetivos daquela época as reivindicações por melhores salários, jornada de trabalho reduzida e assistência social.

Entre os anos de 1903 e 1906, houve algumas greves que ainda eram consideradas pequenas, mas que se estenderam pelos grandes centros industriais do país. Faziam parte desses movimentos grupos de alfaiates, tecelões, carpinteiros, ferroviários, mineradores e portuários. Sem nenhuma resposta quanto às reivindicações, em 1917, ocorreu mais outra greve ainda maior que as anteriores, também em São Paulo. Aumentavam-se as greves e os operários passavam a ocupar as ruas da cidade; diante disso, o Estado passa a intervir por meio de força policial.

Posteriormente, a todas essas manifestações pelos direitos dos trabalhadores, em 1922, foi oficializada a fundação PCB - Partido Comunista Brasileiro. Este conglomerado político foi inspirado pelo partido Bolchevique Russo. Sousa (s/d) afirma que, com a oficialização deste partido, os sindicatos passaram a se organizar melhor, ganhando, assim, vários associados.

Outro fator interno foi a política trabalhista de Getúlio Vargas (1930-1945), pois o país passava por um momento de desenvolvimento, modificando a economia de cunho

³ Tal declaração foi aprovada por 48 votos a favor, 0 contra e 8 abstenções. Dentre essas abstenções, estavam a África do Sul, a Arábia Saudita, a Bielorrússia, a Checoslováquia, a Polônia, a União Soviética, a Ucrânia, e a Iugoslávia.

eminentemente agrário para mais investimento no setor industrial. As leis trabalhistas, naquela época, eram esparsas e havia a necessidade de unificação dessas leis. Surge assim, a CLT - Consolidação das Leis do Trabalho, de 1 de maio de 1943, unificando toda legislação trabalhista então existente no Brasil. Ela foi fortemente inspirada na *Carta del Lavoro* do governo fascista de Benito Mussolini, na Itália. Seu objetivo fundamental seria a regulamentação das relações individuais e coletivas do trabalho.

Apesar da formatação de todo esse arcabouço de direitos trabalhistas, as relações de trabalho são configuradas dentro da realidade de produção capitalista e são adaptadas e adequadas às mudanças do Capital. Nesse sentido, serão analisadas as mutações no mundo do trabalho dentro desse contexto.

Para compreender como surge o setor de *telemarketing* e por qual motivo ele é permeado por assédio moral no ambiente de trabalho, além entender o porquê dos trabalhadores desse setor serem, em grande maioria, de empresas terceirizadas, é necessário fazer todo o percurso da reestruturação produtiva, bem como sua relação com a precarização do trabalho.

Deste modo, no primeiro capítulo, são abordadas as crises do sistema capitalista e como elas repercutem em reestruturações produtivas. Para isso, é feito um levantamento do movimento histórico em que essas crises ocorreram e ainda ocorrem ao redor do mundo. Nesse aspecto, a partir do estudo desses movimentos de crises econômicas, partimos para os modelos produtivos que mais influenciaram o mundo do trabalho, como o fordismo, que se caracterizou pela racionalidade produtiva, influenciado pelo pensamento de Taylor e a produção em massa. Esse modelo alcançou seu auge nas décadas de 1950 e 1960, período no qual países europeus vivenciaram o *Welfare State*, um modo de organização no qual o Estado se encarrega da promoção social e da economia. No entanto, durante o período de 1965 a 1973, houve mudanças na dinâmica de acumulação de capital, e o modelo de produção fordista começou a se demonstrar incapaz de dar conta das contradições inerentes ao capitalismo. Essa incapacidade estava solidificada pela sua própria rigidez produtiva.

Assim, como resposta à crise do capital durante a década de 1970, iniciou-se um processo de reorganização produtiva em escala mundial, sendo implementado o modelo do neoliberalismo em oposição ao *Welfare State*; essa prática trouxe uma intensa reestruturação produtiva e mutações no mundo do trabalho. Diante dessa nova situação, sobressai um novo modelo produtivo conhecido como toyotismo, o qual se caracterizou por um sistema flexível de produção, em que a mão de obra pode atuar em várias áreas do sistema produtivo da empresa (CASTELLS, 2001).

Esse sistema flexível de produção permitiu que o fenômeno da terceirização se ampliasse em todo mundo, inclusive no Brasil. Esse aspecto é deveras importante, tendo em vista que o setor de *telemarketing* se desenvolve dentro dessa realidade (ANTUNES, 2009).

No decurso do estudo, busca-se discutir a relação da precarização do trabalho no setor de *telemarketing* com o fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho, levando-se em conta os elementos que as caracterizam, visto que, apesar da precarização do trabalho no setor de *telemarketing* tenha diversos elementos comuns com o assédio moral, há particularidades em cada uma dessas categorias de análise. Sendo assim, será utilizado o mecanismo da pesquisa de campo, com o emprego de entrevistas semiestruturadas com os operadores de *telemarketing*. Será analisada também a legislação trabalhista que regulamenta as relações de trabalho no setor de *telemarketing*, como o anexo II da NR17, que regula as atividades desse setor.

No segundo capítulo é examinado o setor de *telemarketing*, o seu surgimento no Brasil e suas peculiaridades. Nesse ponto, são apresentados dados desse setor e, a partir desses, são introduzidos, no decorrer do texto, os depoimentos dos trabalhadores analisados. Por esse motivo, decidimos iniciar tal capítulo com o percurso da pesquisa de campo ancorado na abordagem qualitativa, utilizando-se o recurso da entrevista com o discurso dos envolvidos no trabalho de *telemarketing*.

No terceiro capítulo, é abordado o assédio moral e suas repercussões na saúde do trabalhador. Aqui serão aprofundadas questões como os processos judiciais envolvendo assédio moral no setor de *telemarketing*, bem como é apresentado, ao final do capítulo, a análise dos resultados da pesquisa.

O assédio moral no ambiente de trabalho é um fenômeno atual que ocorre em várias partes do mundo, sendo tão antigo quanto às primeiras relações de trabalho. Apesar de o assédio moral ser uma prática que se iniciou em época remota, seus estudos são considerados recentes, surgindo em meados das décadas de 1970 e 1980, tendo como precursor o doutor em psicologia do trabalho Heinz Leymann, que o descreve da seguinte maneira:

Assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas) que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega (s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura (LEYMANN, 2005, p. 32).

O assédio moral é uma técnica nefasta e covarde onde o agressor humilha com abusos de maneira sutil e dissimulada para tentar excluir do ambiente de trabalho ou arruinar a dignidade humana do trabalhador. É quase sempre imperceptível para quem está de fora, mas, para a vítima, é uma agressão brutal, pois sua repetitiva e prolongada prática causa-lhe abalos psicológicos danosos à saúde.

Seja no setor privado ou na esfera pública, pode-se identificar o aumento do assédio moral no ambiente de trabalho, com o crescente volume de ações judiciais e de pessoas acometidas por doenças causadas por esse mal. Esse processo se agrava com a recente aprovação legislativa e sanção presidencial da lei da terceirização (lei nº 13.429, de 31 de março de 2017), que flexibilizam ainda mais as leis trabalhistas, permitindo que empresas subcontratem terceirizados também para atividade-fim que era, até então, vedada pela CLT.

Nesse ambiente de agressividade velada e ardil, o trabalhador se torna vítima sem nem compreender e perceber a condição a que está imposto e, com isso, começa a desenvolver doenças relacionadas ao assédio que vem sofrendo.

Nesse sentido, esta pesquisa tem como intuito conhecer como o assédio moral repercute na vida dos trabalhadores de *telemarketing*, pois estudos anteriores têm apontado que o desgaste emocional atribuído a esse assédio caracteriza-se, inicialmente, como estresse, cujo quadro pode agravar progressivamente, evoluindo para o desenvolvimento de transtornos mentais, como por exemplo, síndrome de Burnout e depressão (HIRIGOYEN, 2008). Pretende-se identificar como ocorre o assédio moral dentro das empresas de *telemarketing* e a sua relação com a precarização do trabalho.

Diante do exposto, por meio de uma abordagem focada nos direitos sociais do trabalhador, também é discutido, nessa dissertação, aspectos como condições de trabalho, direitos trabalhistas, saúde do trabalhador, precarização do trabalho, infraestrutura e recursos materiais ofertados pelo mercado de *call centers* no município de João Pessoa - PB.

1. A RESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

[...] o trabalho que deixou de ser o que havia sido, e nós que só podemos ser o que fomos, de repente percebemos que já não somos necessários no mundo...
José Saramago, *A Caverna*

1.1. A reestruturação produtiva e crise do capital

As regulamentações das relações de trabalho são condicionadas ao modo de produção capitalista. Apesar dos avanços conquistados pela classe trabalhadora por meio de lutas e greves no início do século XX, no que se refere à proteção social, melhorias nas condições de trabalho e direitos mínimos assegurados por lei, basta ocorrer uma crise econômica para os seus direitos serem ameaçados. O trabalhador, através de sua força de trabalho, não passa de uma “rele mercadoria” para o capitalista (MARX, 1987, p. 21). Sendo assim, as condições de trabalho são precarizadas constantemente em virtude do intuito de acúmulo de capital.

O capitalismo é permeado por crises ao longo de sua história, algumas mais graves e profundas, outras conjunturais. De 1873 a 1896, o sistema capitalista viveu sua primeira grande crise, chamada de Grande Depressão:

A Crise Sistêmica de 1873 e a Grande Depressão do século XIX que se seguiu não trouxeram mudanças estruturais para a economia mundial. O sistema monetário e o papel do Estado na economia não se alteraram até a década de 30 do século XX. Também as propostas de novas políticas públicas derivadas do debate teórico foram inexistentes (CURVOS, 2011, p. 16)

A Grande Depressão Econômica, no século XIX, caracterizou-se como uma crise resultante do desenvolvimento do sistema capitalista. Essa crise gerou uma desarmonia entre a superprodução de mercadorias nas indústrias e uma população de trabalhadores sem poder aquisitivo para consumir essas mercadorias. Essa desarmonia acarretou o aumento do desemprego entre os trabalhadores e da redução dos seus salários (CURVOS, 2011).

Por consequência da crise, desenrolaram-se duas fundamentais implicações na economia dos países industrializados: a inicial foi à bancarrota das pequenas e médias empresas e a concentração do capital nas mãos de poucos capitalistas industriais; a segunda foi à procura de mercados consumidores externos, isto é, fora do continente europeu, nos continentes ainda não industrializados, como a Ásia e a África.

Outra grande crise do capital que mudou o cenário econômico mundial foi a grande crise de 1929. Ela iniciou em razão de um grande desequilíbrio na economia dos Estados Unidos, ocasionando a quebra da Bolsa de Valores de Nova York. O colapso na economia americana prontamente se alastrou pelo mundo, uma vez que os Estados Unidos haviam se tornado o principal financiador dos países da Europa após a Primeira Guerra Mundial.

Após a Segunda Guerra Mundial e diante das crises econômicas mundiais presenciadas nas primeiras décadas do século XX, como a já citada crise de 1929, evidenciaram que a economia capitalista livre de qualquer controle ou regulamentação estatal gerava profundas desigualdades sociais. Essas desigualdades despertaram tensões e conflitos, capazes de ameaçar a estabilidade política.

A partir da década de 1930, expandiu-se o modelo chamado de Estado de Bem-Estar Social (*Welfare State*), no qual o Estado é organizador da política e da economia, encarregando-se da promoção e defesa social. Essa política econômica que teve sua origem no pensamento keynesiano surgiu como resposta para o que se vivia na Europa. Dentre as principais características adotadas teve a ampliação dos serviços assistenciais públicos, abrangendo as áreas de renda, habitação e previdência social, dentre outras. Paralelamente à prestação de serviços sociais, o Estado passou a intervir fortemente na área econômica, de modo a regulamentar praticamente todas as atividades produtivas a fim de assegurar a geração de riquezas materiais junto com a diminuição das desigualdades sociais (HOBBSAWM, 1994).

O modelo do *welfare state* perdurou pela Europa até a outra crise do capital na década de 1970. O capitalismo, em 1974, presenciou sua primeira e simultânea recessão mundial. Esta representou um ponto de viragem que marcou o fim da “Idade de Ouro” e o início de uma nova crise no capitalismo. Todas as velhas contradições vieram agora à superfície, produzindo uma crise de superprodução e de desemprego em massa em todos os lugares. Isto marcou o surgimento de uma nova crise orgânica que levantou barreiras ao desenvolvimento capitalista.

A chegada da grande crise do modelo econômico do pós-guerra, em 1973, quando todo o mundo capitalista avançado caiu numa longa e profunda recessão, combinando, pela primeira vez, baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação, mudou tudo. A partir daí as idéias neoliberais passaram a ganhar terreno. As raízes da crise, afirmavam Hayek e seus companheiros, estavam localizadas no poder excessivo e nefasto dos sindicatos e, de maneira mais geral, do movimento operário, que havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o

Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais (ANDERSON, 1995, p. 9).

No final da década de setenta, no governo Thatcher, temos o primeiro país ocidental publicamente pôr em prática o programa neoliberal. Tido como pioneiro e o mais puro, esse modelo inglês, nas afirmações de Anderson (1995):

Os governos Thatcher contraíram a emissão monetária, elevaram as taxas de juros, baixaram drasticamente os impostos sobre os rendimentos altos, aboliram controles sobre os fluxos financeiros, criaram níveis de desemprego massivos, aplastaram greves, impuseram uma nova legislação anti-sindical e cortaram gastos sociais. E, finalmente – esta foi uma medida surpreendentemente tardia –, se lançaram num amplo programa de privatização, começando por habitação pública e passando em seguida a indústrias básicas como o aço, a eletricidade, o petróleo, o gás e a água. Esse pacote de medidas é o mais sistemático e ambicioso de todas as experiências neoliberais em países de capitalismo avançado. (ANDERSON, 1995, p. 12)

Segundo Laurell (1995), os defensores do neoliberalismo tinham como objetivo econômico a destruição das instituições públicas, para estender os investimentos privados a todas as atividades econômicas rentáveis. Para a autora, apesar dos neoliberais pregarem o “antiestatismo” e o combate ao igualitarismo, na verdade, querem um Estado forte, no sentido de que consiga assegurar os seus interesses através de um marco legal adequado.

Nas últimas décadas, com a implementação do neoliberalismo e a reestruturação produtiva do capital, a sociedade contemporânea vem presenciando um enorme desemprego estrutural e um crescente contingente de trabalhadores em condições precarizadas com a gradativa desregulamentação dos direitos trabalhistas e a desmontagem do setor produtivo estatal, a exemplo das privatizações das empresas estatais brasileiras na década de 1990 e a retomada das privatizações no Governo Temer.

Os trabalhadores de *telemarketing* estão dentro dessa nova reestruturação e por isso é mister explicar as transformações do mundo do trabalho através da análise da reestruturação produtiva, a partir do fordismo, para que possamos compreender como as relações de trabalho estão se tornando mais precarizadas e como isso tem se intensificado no século XXI.

1.2. Tempo e trabalho

Um dos aspectos da reestruturação produtiva é o controle mais efetivo do tempo do trabalho. A relação entre tempo e trabalho é um fator importante para ser analisado e contextualizado com o trabalho do operador de *telemarketing*, pois é fundamental a

compreensão que se dá nesse aspecto, tendo em vista que essa categoria de trabalhadores é submetida a controles rígidos de horários, como será visto no decorrer desta pesquisa.

A relação entre tempo e trabalho acompanha o homem ao longo de toda a sua história. Sennet (2012) relata que os sinos das igrejas, desde o século VI, marcavam o tempo em unidades religiosas do dia; os beneditinos, na Idade Média, utilizavam os sinos para marcar as horas de trabalhar, as de comer e as de rezar. Já no século XVIII, os sinos das igrejas foram substituídos por relógios mecânicos de bolsos, era o início do controle do tempo matematicamente exato, o qual não se dependia mais estar próximo alguma igreja, ou seja, o tempo deixou de depender do espaço.

Antes da formação da sociedade capitalista, Thompson (1998) afirma que o sistema de trabalho era dividido por orientação de tarefas e não por horário marcado, cuja essência preza pela realização primeira das necessidades básicas e exemplifica que grupos sociais de trabalho como pescadores trabalhavam de acordo com as marés e os agricultores durante o horário solar. Além disso, o autor aponta que neste sistema há menos separação entre o trabalho e a vida, haja vista que estes dois elementos se misturam no cotidiano.

Com o surgimento das fábricas produzindo agora em grande escala, não há mais tempo a ser “desperdiçado”. A máquina passava a ser o modelo de produção incessante de insumos e impelia uma administração eficiente do tempo da força de trabalho daquele que a comandava, para assim otimizar seus resultados e produzir mais capital. É o começo do capitalismo industrial disciplinado: “[...] pela divisão de trabalho, supervisão do trabalho, multas, sinos e relógios, incentivos em dinheiro, pregações e ensino, supressão das feiras e dos esportes – formaram-se novos hábitos de trabalho, impôs-se uma nova disciplina de tempo” (THOMPSON, 1998, p. 297).

A partir daí há o aparecimento inevitável da figura do empregador que para este o que predomina não é a tarefa, mas o valor do tempo quando reduzido a dinheiro. Assim, passa a existir um desvio no processo de uso do tempo em direção ao uso “útil” do mesmo.

O exemplo da fábrica de alfinetes utilizado por Smith (1988) ilustra bem a divisão de trabalho empregando a racionalidade do uso do tempo. Este filósofo afirmava que um trabalhador poderia sozinho fazer apenas uma centena de alfinetes por dia, se o trabalho fosse dividido em etapas e esse mesmo trabalhador fizesse apenas uma etapa poderia fazer mais de 16 mil unidades por dia (SMITH, 1988, p. 17-54). O que ele quer dizer com isso é que para o dono da fábrica é muito mais interessante que o operário domine apenas uma etapa do processo, pois sua produção será bem maior do que se esse mesmo trabalhador efetuar a

operação por completo. Sobre a questão da rotina e do trabalho repetitivo, ele identificou como poderia ser massacrante para o trabalhador, Smith escreveu:

No progresso da divisão de trabalho o emprego da parte muito maior daqueles que vivem do trabalho [...] passa a limitar-se a umas poucas operações muito simples; frequentemente uma ou duas [...]. O homem que passa a vida realizando umas poucas operações simples [...] em geral se torna tão estúpido e ignorante quanto é possível tornar-se uma criatura humana (SMITH, 1988, p. 244).

Marx (1985) era um leitor atento à obra de Adam Smith e concentrou-se na descrição por este dos males da rotina, da divisão do trabalho sem o controle do trabalho pelo trabalhador e analisou a questão do tempo transformado em produto⁴. Ainda para esse autor, o trabalho caracteriza-se como uma interação do ser humano com a natureza, de tal modo que os elementos deste último são conscientemente modificados para alcançar um determinado propósito. O trabalho é a forma pela qual o homem se apropria da natureza a fim de satisfazer suas necessidades.

Assim, o trabalho não pode ser investigado apenas conforme aspectos técnicos, pelo seu conteúdo material, mas deve ser analisado segundo a sua forma social histórico-concreta. Em função disso, temos que compreender que a análise do trabalho, realizada por Marx no capitalismo, parte da categoria valor. Isto é, o trabalho deve ser investigado sob o aspecto social, junto com a forma valor. Já o aspecto do tempo de trabalho, Marx ensina: “Tempo de trabalho socialmente necessário é aquele requerido para produzir um valor de uso qualquer, nas condições dadas de produção socialmente normais, e com o grau social médio de habilidade e de intensidade do trabalho” (MARX, 1985, p. 48).

Os estudos sobre a composição do tempo de rotina no ambiente laboral passaram a ser investigados no século XX pelo fenômeno conhecido como fordismo que será analisado no tópico seguinte.

1.3. O trabalho e a racionalidade produtiva na era fordista

Durante o início do século XX, a indústria estava em constante transformação. A utilização da energia elétrica e do petróleo, bem como o aparecimento das indústrias química e siderúrgica, foi fundamental para o momento que, em seguida, seria conhecido como Segunda Revolução Industrial. Outro fato fundamental neste período foi o surgimento do

⁴ Entre antigos germanos, a grandeza de uma jeira de terra calculava-se pelo trabalho de um dia, e daí o seu nome *Tagewerk*, *Mannewerk*,

capitalismo financeiro, que integrava o setor industrial ao lucro dos grandes bancos (HOBBSAWM, 1994).

Desse modo, o mundo do trabalho era caracterizado pelo grande número de trabalhadores fabris em países industrializados. A partir daí, começou-se a difundir diversos modelos de produção que pretendiam majorar o lucro do dono da fábrica, aumentando a produção e reduzindo preços de produtos. Sendo assim, duas formas de organização de produção industrial promoveram profundas transformações no ambiente fabril: o taylorismo e o fordismo. Esses dois sistemas pretendiam obter a racionalização extrema da produção e, consequentemente, à maximização da produção e do lucro.

Segundo Cattani (1997, p. 247), o taylorismo é o sistema de organização do trabalho, especialmente o industrial, baseado na separação das funções de concepção e no planejamento das funções de execução, na fragmentação e na especialização das tarefas, no controle de tempos e movimentos e na remuneração por desempenho. Esses princípios de racionalidade produtivista do trabalho foram sistematizados e desenvolvidos pelo engenheiro norte-americano F. W. Taylor (1856-1915).

Na acepção taylorista, não haveria mais a necessidade do trabalhador em conhecer todo o processo de produção, devendo compreender somente o seu, buscando um aperfeiçoamento constante exclusivamente desta parte. Conforme exemplifica Jesus (2015), no caso da fábrica de sapatos:

Em outras palavras, em uma fábrica que fabrica sapatos, por exemplo, o operário não precisa saber toda a produção, desde a formação do molde até a colocação dos cadarços. Se um trabalhador for designado para colar as solas do sapato, este vai aprender apenas esta função e vai procurar aperfeiçoar suas técnicas. O conhecimento de todo processo ficaria apenas com o *gerente*, que fiscalizaria todos os ramos da produção (JESUS, 2015, s/p, grifo nosso).

No taylorismo, quando se aumentava a produção, concomitantemente barateava o preço dos produtos industrializados e qualificava um empregado apenas a um tipo de serviço. Isso gerava uma alienação mental do funcionário, já que não só o meio de produção era sistematizado, mas também os horários de trabalho e a cobrança pelo constante aumento de produção.

No intuito de suprimir os desperdícios de tempo e energia, a subordinação dos trabalhadores ao controle gerencial pode ter sido um dos elementos centrais dos “Princípios da Administração Científica” de Taylor, que como constatamos nas palavras dele:

Demonstraremos adiante neste estudo, que afastando este hábito de fazer cera (“enrolar”, “vadiar” durante o trabalho) em todas as suas formas e encaminhando as relações entre empregados e patrões, a fim de que o operário trabalhe do melhor modo e mais rapidamente possível em íntima cooperação com a gerência e por ela ajudado, advirá, em média, aumento de cerca do dobro da produção de cada homem e de cada máquina (TAYLOR, 1982, p. 33).

Taylor identifica como outros elementos centrais a redução do trabalho operário ao exercício quase mecânico de tarefas repetitivas e padronizadas, baseadas em estudos meticulosos de tempo e movimentos e a supressão da influência de motivos individuais de ordem emotiva ou cognitiva sobre as atividades dos trabalhadores, ao ponto do próprio autor vislumbrar uma possível padronização mecânica da atuação dos elementos de ordem psicológica sobre a motivação do trabalhador, especialmente por meio de gratificações e da elevação contínua dos salários (JESUS, 2015).

Influenciado pelas teorias de Taylor, Henry Ford (1863-1947), proprietário de uma indústria automobilística, desenvolveu seu procedimento industrial fundamentado na linha de montagem para gerar uma grande produção para ser consumida em massa. Diversas outras indústrias copiaram o seu modelo, como a General Motors⁵ e a Volkswagen⁶ que, como concorrentes da Ford, cresceram buscando aplicar os conceitos do fordismo.

O fordismo se caracterizou pela prática de produção e de consumo em massas, tendo o seu início na indústria automobilística. A data inicial, segundo Harvey (1992), se dá em 1914, quando Henry Ford introduziu a carga horária de trabalho de oito horas diárias e os cinco dólares por dia para estimular os trabalhadores a se adaptarem a um processo de trabalho extremamente intenso.

A linha de produção era constituída por uma esteira rolante que transportava os automóveis, e cada um de seus funcionários produzia uma parte de cada um dos veículos, sem precisar mover-se. Isto, além de acelerar o processo, demandava uma capacitação menor dos funcionários, visto que só precisavam ser treinados para executar uma única atividade, e não a montagem do carro completa. Esse modelo de produção ficou conhecido como fordismo.

Na indústria, Henry Ford inovou ao transformar radicalmente a produção lenta e artesanal de veículos automotores produzidos por mecânicos altamente qualificados o que

⁵ Montadora de veículos norte-americana, fundada em 1908, com sede na cidade de Detroit – EUA, atualmente possuindo cerca de 212.000 empregados.

⁶ Indústria automobilística, fundada em 28 de maio de 1937, por Ferdinand Porsche, com sede na cidade de Wolfsburg – Alemanha.

resultava na venda de carros a preços elevados para a produção em massa de automóveis produzidos em série com a adoção de métodos tayloristas por meio do extremo parcelamento das tarefas de modo a evitar desperdícios de tempo e energia.

Harvey (1992), entretanto, alerta que o modo como o sistema fordista se estabeleceu constitui uma extensa e complicada história que se estende por quase meio século. Ocorre que houve uma abundância de decisões individuais, corporativas, institucionais e estatais que acarretaram em respostas improvisadas às tendências de crise do capitalismo, como, por exemplo, escolhas políticas, especialmente na sua exteriorização na Grande Depressão de 1930.

Nesse sentido, o fordismo seria uma associação de normas tayloristas do trabalho com a produção e o consumo em massa, o que conduziu o modo de produção capitalista a regular o valor para muito além do movimento espontâneo de mercado.

1.4. A acumulação flexível e o toyotismo

Após o auge do fordismo e da era keynesiana, o capitalismo, a partir da década de 1970, começou a dar sinais de crise, cujas descrições mais notórias foram a queda de taxa de lucro, o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, o considerável crescimento da esfera financeira, a maior concentração de capitais por causa das fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas, a crise do *welfare state* (Estado do bem-estar social) com retração de gastos públicos e sua transferência para o capital privado e o aumento gradual das privatizações (ANTUNES, 2009, p. 31).

De acordo com Harvey (1992), a acumulação flexível decorre da necessidade do capital reconstituir sua base de produção, exploração da força de trabalho e acumulação de valor nas condições de uma crise crônica de sobreacumulação. Nesse sentido, a acumulação flexível depara-se como confronto direto com a rigidez do fordismo nos processos de trabalho. Nas palavras desse autor:

A acumulação flexível, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 1992, p. 140).

O referido teórico sugere que a acumulação flexível abrange mudanças de maneira acelerada dos padrões do desenvolvimento desigual, seja entre setores como entre regiões geográficas, causando um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas. Ele identifica na acumulação flexível vários elementos da luta de classe na produção:

Pressões mais fortes de controle do trabalho sobre uma força de trabalho de qualquer maneira enfraquecida por dois surtos selvagens de deflação, força que viu o desemprego aumentar nos países capitalistas avançados (salvo, talvez, no Japão) para níveis sem precedentes no pós-guerra (HARVEY, 1992, p. 128).

Na década de 1980, a reestruturação produtiva é beneficiada com o desenvolvimento de novas tecnologias, sendo denominada por Castells (2005) de “revolução da tecnologia da informação”. A organização em “redes” horizontais substituindo as relações verticais dentro da estrutura interna das empresas, com a descentralização da produção por meio de novas tecnologias como a comunicação remota e à distância por meio do computador, teria passado a exercer uma função essencial na constituição da sociabilidade contemporânea (CASTELLS, 2005).

Nessa lógica de acumulação flexível e revolução da tecnologia da informação, adotou-se um novo modelo de produção baseado no método japonês conhecido como toyotismo como sucessor do fordismo. Esse modelo industrial foi aplicado inicialmente no Japão após a Segunda Guerra Mundial, pelo engenheiro japonês Taiichi Ohno, sendo empreendido na fábrica da Toyota (origem do nome do sistema). A fabricação passou a prezar mais pela eficiência e não mais pela quantidade: produz-se dentro dos padrões para atender ao mercado consumidor, ou seja, a produção varia de acordo com a demanda (ANTUNES, 2009). Nas palavras de Castells (2001):

A flexibilidade está no processo, não no produto. [...] De fato, a verdadeira natureza distintiva do toyotismo em relação ao fordismo não diz respeito às relações entre as empresas, mas entre os gerentes e os trabalhadores. Como afirmou Coriat no Seminário Internacional realizado em Tóquio sobre a questão “O gerenciamento japonês é o pós-fordismo?”, sem dúvida, “não é nem pré, nem pós-fordismo, mas um modo original e novo de gerenciamento de processo de trabalho: a característica central e diferenciadora do método japonês foi abolir a função de trabalhadores profissionais especializados para torna-los especialistas multifuncionais (CASTELLS, 2001, p. 216).

Nesse novo modelo de produção, foi inserido ainda o sistema *just-in-time* (em tradução livre do inglês: “na hora exata”), em que a importação das matérias-primas e a fabricação do produto ocorrem de modo articulado com os pedidos dos consumidores, com prazo de entrega a ser cumprido. Dessa forma, a oferta de produtos nunca será maior do que a demanda, o que acarreta na diminuição dos produtos em estoque e dos riscos da queda de lucros dos investidores.

O modelo do toyotismo funciona segundo o sistema de *kanban*, placas ou senhas de comando para reposição de peças e estoques. A utilização desse sistema permite um controle detalhado de produção com informações sobre quando, quanto e o que produzir, pois, no toyotismo, os estoques são mínimos quando comparados ao fordismo.

Ao passo que a inserção do sistema toyotista foi se expandindo no mundo do mercado industrial, mais evidente foi a desregulamentação das condições e dos direitos trabalhistas. Ao contrário do fordismo, em que um trabalhador realizava somente uma única função, agora um mesmo trabalhador é responsável por funções diversas, executando-as conforme as necessidades da empresa.

Antunes (2009) aponta que algumas das consequências dessas mutações no processo produtivo têm repercussões imediatas no universo do trabalho, desde a desregulamentação dos direitos do trabalho, que são suprimidos cotidianamente em quase todas as partes do mundo na produção industrial e nos serviços. Esse sociólogo do trabalho chama a atenção para o aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora, precarização e terceirização da força humana que trabalha, destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num “sindicalismo dócil”, de parceria (*partnership*), ou mesmo em um “sindicalismo de empresa”.

É nesse contexto de reestruturação produtiva, de crise dos sindicatos e de redefinição do papel do Estado que se presencia o crescimento do setor terciário⁷. Com isso, destaca-se a prestação de serviços, incluindo aqui o setor de *telemarketing* que vem auferindo mais espaço em relação ao setor industrial e que obteve uma visibilidade tamanha que alguns autores saudaram as últimas décadas do século XX como a época do “fim do trabalho”, e consideraram que estivéssemos vivendo o início de uma “sociedade da informação” (SILVA, 2010, p. 15).

Diante desse panorama, esse sistema acolheu o fenômeno da terceirização nas relações de trabalho que vem se acentuando ao longo dos anos. Além disso, percebeu-se que houve um aumento das terceirizações no processo de produção, pois se ficou mais barato pagar outra

⁷ Em economia, o **setor terciário** corresponde às atividades de comércio de bens e à prestação de serviços.

empresa para realizar um determinado serviço do que uma única corporação comandar todo o processo produtivo. Isso expandiu o desemprego e o aumento da formação do exército de reserva de trabalhadores, proporcionando a redução média dos salários e a ampliação da precarização do trabalho (PENA, 2017).

O fenômeno da terceirização nas relações de trabalho será abordado e aprofundado no tópico seguinte ao tratar da nova lei da terceirização e os seus impactos para a classe trabalhadora, especialmente aos operadores de *telemarketing*.

1.5. A terceirização e os impactos da lei nº 13.429/2017 para os trabalhadores

Para abordarmos o fenômeno da terceirização, é necessário compreender o processo em que se formou, bem como não se pode olvidar as alterações no contrato temporário, pois ambos foram abarcados pela lei nº 13.429/2017, da qual os operadores de *telemarketing* estão submetidos.

A Câmara dos Deputados Federais, em 23 de março de 2017, aprovou o projeto de lei nº 4.302/1998, alterando dispositivos da lei nº 6.019, de 1974, que trata do trabalho temporário em empresas urbanas e dispõe sobre as relações de trabalho nas empresas de prestação de serviços a terceiros. Em 31 de março, o projeto foi sancionado com três vetos pela presidência da República, tornando-se a lei nº 13.429/2017.

Esse projeto, enviado à Câmara dos Deputados em 1998, abordava inicialmente a ampliação do Contrato de Trabalho Temporário, porém, posteriormente, foi alterado para regular as empresas que intermedeiam a contratação de trabalhadores temporários. A última tramitação do Projeto de lei nº 4.302 aconteceu em 2008, mesmo após mensagem do Executivo, em 2003, solicitando arquivamento da proposta (DIEESE, 2017)⁸.

A terceirização tem seu surgimento datado na Segunda Guerra Mundial, em que empresas dos Estados Unidos precisavam concentrar-se na produção de armamentos, de modo a atender a demanda existente. Com este intuito, passaram a focar na atividade principal e delegaram as atividades secundárias a empresas prestadoras de serviço, como parte de melhoria do processo e técnica de gestão administrativa e operacional das empresas. Nesse sentido, os resultados ficam mais evidentes, com o fenômeno sendo conhecido como *outsourcing*, ou terceirização (CASTRO, 2000).

⁸ Em 2003, o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a pedido das Centrais Sindicais, encaminhou solicitação à Câmara dos Deputados para retirada do PL 4.302, que não foi colocado em votação.

Em relação às questões conceituais da terceirização, que são essenciais para a compreensão e o debate sobre este assunto, Campos (2004) a define da seguinte forma:

A transferência para uma empresa de prestação de serviços especializados (prestadora) dos serviços não ligados ao objetivo econômico (atividade-fim) da empresa contratante (tomadora), sendo que os serviços serão realizados através dos empregados da prestadora, dentro ou fora da empresa tomadora (CAMPOS, 2004, p. 296).

No entendimento do autor, a terceirização é a representação da flexibilização do Direito do Trabalho. Delgado (2012) assegura que o terceirizado é o trabalhador, prestador de serviços que realiza as atividades materiais e intelectuais junto à empresa contratante. Para o autor, este fenômeno é novo, ele esclarece que sua amplitude de dimensão assumiu nitidez a partir das últimas três décadas do século XX, no país.

No Brasil, a noção de terceirização foi trazida por multinacionais por volta de 1950, pelo interesse que tinham em se preocupar apenas com a essência do seu negócio. As empresas que têm por atividade limpeza e conservação também são consideradas pioneiras na terceirização de serviços no Brasil, pois existem desde, aproximadamente, 1967.

A terceirização nas relações de trabalho, no Brasil, era regulamentada pela súmula nº 331 do TST que vedava a terceirização para atividades-fim. Em 2017, foi sancionada pelo Presidente Michel Temer, a lei nº 13.429/2017 que dispõe sobre a regulamentação da terceirização nas relações de trabalho. A principal mudança levantada por essa lei é a possibilidade das empresas contratarem funcionários terceirizados para atividades-fim, isto é, a principal área de atuação de um local.

Essa lei está trazendo grande impacto nas relações de emprego no Brasil, porque o trabalhador terceirizado é bem mais suscetível à exploração e à exposição da precarização do trabalho. Na assistência à saúde, é facultativo à empresa contratante oferecer ao terceirizado o mesmo atendimento médico e ambulatorial dado aos seus empregados, bem como a questão do acesso ao refeitório. O texto aprovado prevê que o trabalhador terceirizado só pode cobrar o pagamento de direitos trabalhistas da empresa tomadora de serviço após se esgotarem os bens da empresa que terceiriza, pois como o trabalhador exerce sua função na empresa tomadora de serviço, essa deveria ser cobrada concomitantemente. A empresa de terceirização terá autorização para subcontratar outras empresas para realizar serviços de contratação, remuneração e direção do trabalho, que é chamado de “quarteirização”.

A terceirização no trabalho tem se mostrado como um mecanismo de um agravamento da precarização das relações de trabalho. Dentro de uma visão crítica, entende-se que foi uma

maneira que os governos neoliberais, juntamente com a classe dominante de diferentes países encontraram não somente para aumentar seus lucros, mas para fragilizar o movimento sindical, consequentemente os trabalhadores que perdem a identidade como classe, passando a ser uma classe subalterna.

Os trabalhadores terceirizados laboram, em média, 3 horas a mais por semana do que contratados diretamente, com jornadas cada vez mais prolongadas agravadas pelo risco de acidentes no trabalho. Na Petrobrás, mais de 80% dos mortos em serviço entre 1995 e 2013 eram subcontratados (CUT/DF). A segurança é prejudicada porque companhias de menor porte não têm as mesmas condições tecnológicas e econômicas. Além disso, elas recebem menos cobrança para manter um padrão equivalente ao seu porte (SANTOS, 2009).

Os trabalhadores terceirizados que laboram em um mesmo local têm padrões diferentes e são representados por sindicatos de setores distintos. Essa divisão afeta a capacidade deles pressionarem por benefícios. Isolados, terão mais dificuldades de negociar de forma conjunta ou de fazer ações como greves. Destaca-se também que o salário de trabalhadores terceirizados é 24% menor do que o dos empregados formais, segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudo Socioeconômicos - DIEESE (2007).

Dentro das organizações em que ocorrem terceirização, há uma segregação social e uma diferenciação em relação aos benefícios recebidos pelos efetivos em relação aos terceirizados. Internamente falando, os trabalhadores efetivos se colocam em condições superiores aos terceirizados, como se o trabalhador terceirizado e o seu trabalho não fossem necessários à organização (DIEESE, 2007).

Nesse sentido, afirma Carelli (2007), a terceirização trata o ser humano como objeto. Existem contratos que para serem fechados, os contratados (firmas de terceirização) ofereceram aos contratantes (empresas) trabalhadores a mais, uma espécie de cortesia para conseguir angariar o contrato. Ou seja, o trabalhador é colocado como uma mercadoria qualquer e sua força de trabalho é oferecida como amostra grátis.

Em relação à convivência no mesmo espaço físico, os terceirizados cumprem o mesmo trabalho, com salários diferentes. Grande parte deles trabalha ao lado dos efetivos com o mesmo serviço, mas todo o resto é diferente: salários menores, menos direitos, outros uniformes e, às vezes, a não possibilidade de almoçar nos mesmos refeitórios (CARELLI, 2007).

A implantação do contrato temporário de trabalho foi uma das primeiras iniciativas de permissão da terceirização para o setor privado no país, pois esse tipo de contratação deve

ocorrer por meio de empresa prestadora de serviços que tenha como finalidade disponibilizar mão de obra temporária.

O trabalho temporário é concretizado pela intermediação de um contrato entre a empresa prestadora de serviço e a tomadora. Este contrato deve ser formalizado por escrito e descrever o motivo pelo qual a empresa tomadora requer o trabalho temporário. A empresa de serviços temporários também deve ser registrada no Ministério do Trabalho (DIEESE, 2017).

O trabalhador, quando aceita o contrato de trabalho temporário, é prejudicado de várias maneiras, de acordo com o Dieese (2017):

O trabalhador temporário não tem direito à multa de 40% sobre o FGTS e aviso prévio, quando da rescisão do contrato de trabalho. Os direitos dele limitam-se ao exposto acima, sem quem incida sobre o contrato normas previstas na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), como, por exemplo, regulamentação da jornada noturna, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, proteção à mulher e ao menor etc. (DIEESE, 2017, p. 3).

Nesse sentido, se compararmos os direitos dos trabalhadores contratados em regime de prazo indeterminado com os dos temporários, percebe-se a precarização das condições de trabalho, pois essa forma de contratação determina um modelo diferenciado de direitos e põe o trabalhador numa situação instável em relação ao vínculo empregatício.

Podemos apontar algumas alterações importantes nos contratos de trabalho temporário trazidas com a lei nº 13.429/2017. Pela nova regra, ocorre uma alteração no conceito de trabalho temporário, ampliando o uso dessa modalidade e eliminando o caráter de contratação para situações extraordinárias. Reza o seguinte:

Art. 2º Trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física contratada por uma empresa de trabalho temporário que a coloca à disposição de uma empresa tomadora de serviços, para atender à necessidade de substituição transitória de pessoal permanente ou à demanda complementar de serviços (BRASIL, 2017, s/p).

A compreensão de demanda complementar de serviços como aquela que decorre de fatores imprevisíveis ou quando tenha natureza intermitente, periódica ou sazonal, admite maior alcance na utilização deste tipo de contratação. Afinal, os serviços adicionais podem ou não ser previsíveis e a intermitência (irregularidade do serviço) pode ser periódica (DIEESE, 2017).

Nessa nova regra, houve um aumento no prazo de duração dos contratos temporários de 90 para 180 dias consecutivos, com possibilidade de extensão por mais 90 dias. O projeto

aprovado permitia ainda alterar esse prazo por meio de acordo ou convenção coletiva – ou seja, a possibilidade de extensão do prazo do contrato, mas esse item foi vetado pelo Executivo, conforme pode ser verificado no artigo dessa lei:

Art. 10. Qualquer que seja o ramo da empresa tomadora de serviços, não existe vínculo de emprego entre ela e os trabalhadores contratados pelas empresas de trabalho temporário.

§ 1º O contrato de trabalho temporário, com relação ao mesmo empregador, não poderá exceder ao prazo de cento e oitenta dias, consecutivos ou não.

§ 2º O contrato poderá ser prorrogado por até noventa dias, consecutivos ou não, além do prazo estabelecido no § 1º deste artigo, quando comprovada a manutenção das condições que o ensejaram.

§ 3º (VETADO). (BRASIL, 2017, s/p).

O aumento do prazo do contrato temporário de noventa para cento e oitenta dias cria precedente para a precarização das condições de trabalho e aumento da rotatividade, pois alguns setores econômicos podem optar por ampliar a parcela da força de trabalho em regime temporário. É o que afirma a nota técnica do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos:

Atualmente, o contrato temporário de trabalho pode ser caracterizado como um “bico qualificado”, pois apesar de se referir a um vínculo formal de trabalho, ele tem como princípio condições inferiores às dos contratos por tempo determinado. Portanto, alterações legais que ampliem o uso dessa forma de contratação, para além de situações extraordinárias, podem resultar em abusos na utilização dessa modalidade pelas empresas, intensificando a precarização das condições de vida e de trabalho (DIEESE, 2017, p. 7).

O argumento da classe patronal para regulamentar os denominados “contratos atípicos” na legislação trabalhista nacional se fundamenta no argumento de que ocorrem situações singulares em que o contrato por prazo indeterminado da iniciativa privada é insuficiente para regular as relações de trabalho. Realmente, existem situações específicas que demandam contratos de trabalho não tradicionais, porém o que não deveria ser justificativa para redução de direitos, mas, ao contrário, deveria ser a razão para garantir inclusive remuneração maior por hora trabalhada, devido ao caráter eventual do contrato de trabalho (DIEESE, 2017).

No relatório sobre o número de vínculos no mercado de trabalho formal e participação dos vínculos com contrato temporário de trabalho apresentado pelo DIEESE (2017), exposto pela tabela 1, a seguir, podemos verificar que o argumento patronal não procede, pois o

quantitativo nos últimos vinte anos de trabalhadores em contrato temporário é muito pequeno se comparado com o de trabalhadores com contrato por prazo indeterminado.

Para o DIEESE, essa constatação é reforçada quando se observa que, apesar do mercado formal de trabalho ter dobrado de tamanho entre 1995 e 2015, o número de trabalhadores temporários se manteve em números absolutos, reduzindo, portanto, a participação em números relativos, que passou de 1,8% para 1,0%. Isso sugere que a necessidade de contratar trabalhadores temporários é menor em tempos de melhora no mercado de trabalho e se amplia nos momentos de piora; ou, então, que, em períodos de atividade econômica mais aquecida, os trabalhadores estão menos dispostos a aceitar contratos de trabalho temporários.

Tabela 1 – Número de vínculos no mercado de trabalho formal e participação dos vínculos com contrato temporário de trabalho, 1995, 2005 e 2015, Brasil.

Ano	Total de vínculos no	Total de trabalhadores temporários	
	ano	Número	%
1995	35.526.390	635.982	1,8
2005	47.657.099	1.127.728	2,4
2015	72.175.102	733.933	1,0

Nota: todos os contratos de trabalho formais realizados ao longo de um ano

Fonte: Elaborado por DIEESE, a partir de Ministério do Trabalho. Rais, 1995, 2005 e 2015.

É importante enfatizar que há outras espécies de contrato de trabalho com prazo determinado no Brasil e que a totalidade desses outros vínculos foi de 454.516 trabalhadores em dezembro de 2015 e de 1.303.577 vínculos ao longo desse ano, portanto, eles possuem participação maior do que o Contrato Temporário tratado na lei nº 13.429/2017. As alterações no trabalho temporário procuram ampliar a participação dessa modalidade nas alternativas já existentes de contratos com prazo determinado (DIEESE, 2017).

Nesse sentido, o propósito da legislação trabalhista deveria ser o fortalecimento do trabalho formal e por prazo indeterminado e a limitação, a ocorrências bastante específicas, de outros tipos de contratos. Complementarmente, aos contratos atípicos deveria ser garantida a extensão dos direitos previstos no contrato por prazo indeterminado, em virtude da eventualidade que o caracteriza e da menor segurança que proporciona aos trabalhadores. Tais medidas impediriam que vínculos formais por prazo indeterminado fossem substituídos pelos contratos atípicos tão somente como mero expediente para reduzir custos trabalhistas por meio da precarização das condições de trabalho.

1.6. A precarização do trabalho

A implementação de princípios neoliberais, a abertura econômica e a onda crescente de privatizações desencadearam a adaptação das organizações ao novo panorama corporativo: o processo de reestruturação produtiva. Associados a essas mudanças econômicas e institucionais, os avanços tecnológicos e o intenso processo de transformação organizacional das empresas são alguns dos fatores que potencializaram a reestruturação produtiva. Esse processo, que comprometeu muito a qualidade dos empregos, teve como elemento chave a flexibilização nas relações de trabalho e a diminuição dos direitos sociais e das garantias da classe trabalhadora.

Dessa forma, a reestruturação produtiva não pode ser desassociada aos efeitos que ela causa ao mundo do trabalho, particularmente na questão da precarização do trabalho. Salerno (1992) aduz que os atuais paradigmas da organização industrial e de trabalho compreendem a automação microeletrônica, as transformações nos locais de trabalho, no mercado de trabalho e na regulamentação trabalhista. Ele destaca, ademais, que a flexibilidade é a consequência nas mudanças de padrões econômicos, políticos e sociais: “as mudanças no panorama econômico, político e social têm apontado novos critérios de competitividade e padrões de produção, com ênfase para a produção integrada e flexível” (SALERNO, 1992, p. 54).

Ao discorrer acerca das relações precárias de trabalho, primeiramente é mister determinar que na literatura que trata deste assunto a significação conceitual para a expressão precário trata-se de uma alteração para pior, na qualidade das condições de trabalho, evidenciada no capitalismo, com a passagem da forma de produção fordista para a produção flexível (toyotismo).

A precarização foi exposta por Robert Castel (2005) como uma profunda mudança nas relações laborais com a perda da estabilidade da condição de assalariamento que havia se institucionalizado, na Europa, por meio da construção do *welfare state*. O processo de precarização ocorre com a flexibilização dos salários e das jornadas, assim como na diminuição das chances de ascensão funcional. Nesse sentido, os trabalhadores temporários e em tempo parcial, bem como os terceirizados são exemplos contundentes desse processo de precarização. Nesse contexto, trata-se de um amplo movimento de redução de conquistas de direitos trabalhistas.

O termo precarização se construiu a partir da realidade concreta das transformações contemporâneas no mundo do trabalho vivenciadas pelos trabalhadores, através das más condições de trabalho a que estavam

submetidos, refletidas na ausência e/ou redução dos direitos trabalhistas, no desemprego que assola grande parte da população, na fragilidade dos vínculos de trabalho, enfim, de diferentes formas que negligenciam acentuadamente a qualidade de vida do trabalhador (CAVALCANTE, 2009, p. 19).

Porém, Braga (2006) alerta que existem várias imprecisões e indefinições nessa designação do trabalho como precário, visto que a aparente explicação da presente conjuntura do trabalho assalariado é capaz de encobrir alguns atributos peculiares ao assalariamento no capitalismo. Nesse sentido, a definição abaixo pode ser melhor compreendida:

A precarização do trabalho está diretamente relacionada ao aumento do assalariamento sem carteira assinada, do trabalho autônomo e do informal, da redução e/ ou ausência de direitos trabalhistas, bem como de suas respectivas implicações na jornada de trabalho e no tempo de permanência no trabalho, nos rendimentos do trabalhador, na possibilidade de acesso aos mecanismos de proteção social e nas condições de trabalho às quais são submetidos cotidianamente os trabalhadores (PARENZA, 2008, p. 35).

A discussão acerca da precarização do trabalho inevitavelmente passa pelo exame das modificações que estão acontecendo no universo do trabalho. Nesse aspecto, não se pode olvidar a influência da hegemonia do capitalismo, materializada pelas mudanças nos direitos trabalhistas e que acarretam nas perdas salariais, benefícios sociais, na segurança e higiene no trabalho, na proteção sindical, bem como a perda das proteções sociais, em síntese, nas transformações que conduzem o sustento da classe trabalhadora.

Há uma relação estreita entre precarização do trabalho e a lógica do trabalho flexível. Para Alves (2017), a flexibilidade da força de trabalho no século XXI é caracterizada pela nova empresa capitalista com adoção de novas tecnologias informacionais em rede. Esse autor aponta que os novos locais de trabalho reestruturados, constituem a nova morfologia social do trabalho flexível.

Os locais de trabalho remodelados na década de 2000 são caracterizados pela presença de equipamentos informacionais, como computadores, *tablets* e *smartphones* conectados em rede, esses trabalhadores ficam à disposição da empresa mesmo após a jornada de trabalho e finais de semana, tendo em vista que são envolvidos pelas demandas laborais através do uso das redes sociais. Dessa maneira, constitui-se aquilo que Oliveira (2016) denominou de “vida reduzida” e “modo de vida *just-in-time*”, pois com o sistema de máquinas informacionais incorporadas às redes digitais, o trabalhador perde a noção de quando se está realmente trabalhando ou descansando.

Outro aspecto que se disseminou na década de 2000 foi o discurso da *pedagogia da competência*, pois, segundo Alves (2017), exige-se do trabalhador não apenas habilidades técnico-operacionais, mas também habilidades comportamentais como competência e resiliência, haja vista que essas pessoas precisam se dispor subjetivamente a aceitar a redução do seu tempo de vida pelo tempo de trabalho.

Não se trata apenas de administrar *recursos humanos*, mas sim de manipular *talentos humanos*, no sentido de cultivar o envolvimento/dedicação de cada um com os ideais (e ideias) da empresa moderna. A nova empresa capitalista busca pessoas idealistas, no sentido mediano da palavra, com plasticidade/resiliência adequadas às novas habilidades emocionais (e comportamentais) do novo mundo do trabalho flexível (ALVES, 2017, p. 95).

A nova organização do trabalho flexível tem utilizado um novo léxico para denominar os trabalhadores assalariados que é o termo “colaborador”. Essa expressão tenta afastar a ideia de trabalhador *versus* patrão, de subalternidade e até a própria ideia de exploração do trabalhador, pois a classe patronal tenta induzir que todos estão colaborando uns com os outros rumo a um objetivo em comum do que ser apenas alguém que troca serviços por salários.

Assim, temos com essa nova organização do trabalho flexível a precarização do trabalho mais agudizada, sendo certas categorias de trabalhadores como a dos operadores de *telemarketing*, um dos casos mais emblemáticos. No que se refere à categoria de trabalhadores de *call center* no setor de *telemarketing*, Souza (2012) afirma que:

O *telemarketing* é uma ocupação cuja constituição é precária. Essa atividade não tem apenas um efeito localizado nestas pessoas, restrito ao trabalho em si, mas contribui também para a piora da vida como um todo. Assim, veremos que ele ajuda a reproduzir uma condição precária que impede a construção do sentimento de segurança social. (SOUZA, 2012, p. 62)

Nesse sentido, reafirmamos o que diz Souza sobre o setor, em que a “flexibilização” das condições de trabalho no qual os operadores de *telemarketing* estão inseridos são convertidas em precariedade, seja pela aprovação da reforma trabalhista em 2017, com as perdas de direitos e garantias sociais, seja pela própria estrutura desse setor onde o desgaste psicossocial é agudizado e que será analisada no próximo capítulo.

2. O SETOR DE *TELEMARKETING*

O presente capítulo faz um panorama da profissão do tele atendimento, bem como mostra como se configura a estrutura no ambiente laboral dos *call centers*. Assim, é analisado também como se dá a relação hierárquica entre esses trabalhadores. Neste capítulo serão introduzidos fragmentos dos depoimentos dos trabalhadores entrevistados, contextualizados com o decurso do texto. Tem como objetivo problematizar as questões do setor de *telemarketing* através da comparação de dados estatísticos, imagens e gráficos com a realidade apresentada pelos depoimentos pessoais dos operadores. Portanto, é mister iniciar este tópico com o percurso da pesquisa de campo para que possa orientar o leitor.

2.1 O percurso do trabalho de campo

O trabalho de campo teve início em setembro de 2017, com o parecer de aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos – CEP/CCM/UFPB. Após isso, participamos, na cidade do Rio de Janeiro, no mesmo mês, do XV Encontro Nacional da ABET – Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, no qual pudemos acompanhar palestras, minicursos, conhecer pesquisadores na área e sindicalistas do *telemarketing*. Essa primeira fase nos abasteceu com vários indicativos importantes acerca das características do trabalho no setor, ajudando na elaboração de algumas das hipóteses da pesquisa.

A segunda fase teve início em novembro de 2017, quando passamos a entrevistar os operadores de *telemarketing* no município de João Pessoa - PB. Inicialmente, tivemos acesso a esses trabalhadores por intermédio de uma amiga que é operadora de *telemarketing* de um *call center* no referido município. Posteriormente, o contato foi através do CEREST, que intermediou a aproximação de trabalhadores do *telemarketing* que sofreram problemas de saúde por causa do trabalho.

Ademais, aplicamos todas as oito entrevistas fora da empresa, com a maioria sendo realizada através de gravação pelo celular, preferencialmente na casa desses trabalhadores, para que se sentissem o mais à vontade possível.

Nas primeiras sessões, procuramos deixar o entrevistado confortável com nossa presença, conversando sobre coisas corriqueiras do dia a dia, esperando outros familiares se retirarem para podermos realizar as entrevistas sem interrupções. Iniciamos com a nossa apresentação, depois com a explicação da importância da pesquisa para o mundo do trabalho e em seguida entregando o TCLE – termo de consentimento livre e esclarecido, para que

dessem o seu consentimento. Utilizamos um roteiro pré-definido, dividido em duas partes, sendo a primeira em forma de questionário com informações gerais, para podermos montar um perfil básico dos operadores de *telemarketing* que foram entrevistados, e a segunda parte sendo a entrevista gravada. Esses documentos encontram-se no apêndice dessa dissertação.

No andamento das entrevistas, seguíamos o roteiro das perguntas, deixando o entrevistado livre para respondê-las sem interrupções. Nas pausas da fala do(a) entrevistado(a), às vezes, pedíamos esclarecimento de algum termo próprio do setor ou o aprofundamento de um ponto abordado. Nesse momento, podemos afirmar que a entrevista assume uma característica dita “não-diretiva”⁹. Nesses casos, percebemos que foi possível alcançar uma riqueza maior de informações do que as que seguimos restritamente o roteiro das entrevistas semiestruturadas. Porém, mesmo as entrevistas guiadas pelo princípio da não-diretividade, tivemos o cuidado para não influenciar decisivamente o curso de sua aplicação, seja por meio de perguntas e afirmações explícitas ou através de gestos, expressões faciais e interjeições.

Após a realização da primeira fase de entrevistas com os cinco primeiros operadores de *telemarketing*, fomos ao SINTTEL/PB – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Paraíba, pois tomamos conhecimento que, em fevereiro de 2018, houve uma paralisação dos operadores de *telemarketing* em um *call center* em João Pessoa¹⁰ e o órgão esteve presente prestando apoio a estes trabalhadores. Com isso, decidimos obter mais informações e dados com esse sindicato.

A ida ao sindicato foi importante, pois conseguimos coletar dados fundamentais para a consolidação dessa dissertação, bem como a entrevista com o coordenador que nos relatou todos os acontecimentos que levaram aqueles trabalhadores a realizarem a manifestação de paralisação, inclusive com denúncias de assédio moral, acerca dessa entrevista será detalhada com maior profundidade ao longo dessa dissertação.

A terceira fase se deu com a ida ao CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador, no qual tivemos a oportunidade de entrevistar o coordenador desse

⁹ A entrevista não-diretiva é originária de uma técnica psicoterapêutica, centrada no cliente e desenvolvida por Carl Rogers utilizada para obter informações baseadas no discurso livre do entrevistado; e pressupõe que o informante é competente para exprimir com clareza sua experiência, é uma maneira de receber informações do entrevistado da maneira que ele desejar, manifestar em seus atos o significado que têm no contexto em que eles se realizam, podendo revelar tanto a singularidade quanto a historicidade dos atos, concepções e ideias (CHIZZOTTI, 2005).

¹⁰ MPT investiga denúncias de assédio em empresas de *call center* na PB. Fonte: <<http://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2016/03/mpt-investiga-denuncias-de-assedio-em-empresas-de-call-center-na-pb.html>>.

centro. Lá tivemos acesso a informações e dados fundamentais para o aprofundamento do capítulo que aborda a saúde do trabalhador.

Finalizamos a pesquisa de campo com outra sessão de encontros com operadores de *telemarketing*; ao todo, foram dez entrevistas, sendo oito dessas com os operadores de *telemarketing*, uma com o coordenador do sindicato da categoria e uma com o coordenador do CEREST. A duração das entrevistas variou bastante: algumas delas não ultrapassaram vinte minutos e outras duraram várias horas. A média foi de uma hora de entrevista com cada entrevistado, sendo todas elas gravadas com aparelho de celular e depois transcritas parcialmente e incorporadas ao texto dessa dissertação.

A adoção do emprego de uma metodologia qualitativa de pesquisa fez com que não buscássemos uma representatividade estatística na escolha do(as) entrevistado(as) e, com isso, o questionário empregado serviu para comparação das informações fornecidas e assim garantir uma variedade mínima em seu perfil.

2.2. O surgimento do *telemarketing* no Brasil

A invenção do telefone aconteceu inesperadamente, na noite de 2 de junho de 1875, por um imigrante escocês que morava nos Estados Unidos e que era professor de deficientes auditivos chamado Alexander Graham Bell. Ele fazia experiências com um telégrafo harmônico quando seu ajudante, Thomas Watson, puxou a corda do transmissor e emitiu um som diferente. O som foi ouvido por Bell do outro lado da linha. O invento foi patenteado em 7 de março de 1876 (PAROLIN, 2003).

Nesse sentido, a história do *telemarketing* confunde-se com a do telefone, pois a utilização do telefone para fins comerciais data de 1880, logo após o advento do primeiro telefone produzido por Alexandre Graham Bell, quando um pasteleiro ofertava seus pastéis ao cadastro de clientes em Berlim. Na década de 1950, embora sem a denominação de *telemarketing*, o serviço era usado principalmente nos Estados Unidos, onde diversas publicações destacavam números de telefones para obter respostas.

Aqui no Brasil, também em meados da referida década, as Páginas Amarelas¹¹ possuíam uma equipe de vendedoras capacitadas para vender anúncios de classificados por telefone. Ainda que utilizado para outras ações de *marketing*, foi em vendas que o uso do telefone se destacou. Na década de 1970, a *Ford Motor Company* lançou a primeira grande

¹¹ Revista distribuída para os assinantes de linha telefônica onde constava dados sobre o proprietário da linha: nome, endereço entre outros.

campanha de *marketing* executada por telefone, capacitando 15.000 donas-de-casa que, de sua residência, efetuaram 20 milhões de ligações para definir o mercado potencial de compradores de automóveis (MANCINI, 2006, p. 13).

Na década de 1980, surge o termo *telemarketing*, que chegou ao Brasil com as multinacionais americanas que apresentaram vertiginoso crescimento, acima da média de outros setores. No princípio, o vocábulo era conhecido apenas como vendas por telefone, e mais tarde passou a identificar outras ações de *marketing*, principalmente o serviço de atendimento ao cliente - SAC.

A concepção do termo *telemarketing* avançou para o modelo de *call center*, englobando a informática. Já o termo *call center* surgiu na década de 1990 e é formado pela confluência de telecomunicações, computadores altamente equipados e *marketing*. Stone e Wymam (1992) e Mancini (2006, p. 13) esclarecem que o *telemarketing* aplica a tecnologia para otimizar o mix das comunicações de *marketing* de empresa para atingir o cliente, enquanto a missão do *call center* é mais ampla, uma vez que não só atende às demandas do público-alvo, como também oferece benefícios adicionais, impulsiona novas vendas, antecipa necessidades e mantém sempre viva na mente do consumidor a marca da empresa, produto ou serviço.

No Brasil, no final dos anos 1980, as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia estimulavam seu uso, estas últimas com o intuito de expandir o tráfego de ligações. O crescimento das telecomunicações, o processo de privatizações de companhias estatais, o desenvolvimento da informática, a promulgação do “Código de Defesa do Consumidor” (que protege as negociações feitas por telefone) e também as próprias mudanças em costumes culturais foram elementos fundamentais para sua expansão, na década de 1990. Até esse período, o ambiente onde se exerciam as operações de *telemarketing* era designado como “central de *telemarketing*”. A inserção da tecnologia da informática possibilitou a aferição de ligações e produtividade dos operadores, a unificação de cadastros além de agregar as diversas ações de marketing.

As centrais de *telemarketing* são companhias relativamente recentes, pois se estima que 96% delas tenham sido criadas após 1990, sendo que, a partir de 1998, ano de privatização do sistema Telebrás, originaram-se 76% de seu total (ABT/PUC-SP, 2006, p. 5). Nessa perspectiva, observamos que há uma íntima relação entre o setor de *telemarketing* e a reestruturação das telecomunicações no Brasil, conforme demonstraram os dados da Associação Brasileira de Telesserviços.

Com efeito, a partir da mercantilização dos serviços de telecomunicações, seguida de mudanças tecnológicas e organizacionais, vários problemas passam a ser resolvidos, prioritariamente, por telefonia, contribuindo para a expansão do teleatendimento nas empresas do setor e para o crescimento das centrais de *telemarketing*, as quais passaram a ser chamadas de *call centers*. “Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à mercadorização dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros” (BRAGA, 2009, p. 10).

Nesse diapasão, é importante frisar que o setor de *telemarketing* é objeto de transformações que foram intensificadas durante o início dos anos 1990 com a abertura ao mercado internacional e as reestruturações econômicas internas do mercado e das empresas (GEORGES, 2009).

De acordo com Isabel Georges (2009), os *call centers* evidenciam notoriamente as diversas maneiras de mobilidade que descrevem o atual mercado de trabalho no Brasil, como por exemplo: entre as diferentes formas de atividade, de inatividade e de desemprego; entre o emprego formal e informal (algumas vezes com o mesmo conteúdo de trabalho); entre empregos de natureza diferente (inclusive entre empregos formais) e principalmente a taxa de *turn-over* dos operadores de *telemarketing* como será ilustrado com os dados do Ministério do Trabalho e Emprego e as condições de trabalho que contribuem para modelar estas diferentes formas de mobilidade.

2.3. O setor de *telemarketing* na atualidade

No atual desenvolvimento econômico e social do capitalismo mundial, o setor de telecomunicações é encarado como fundamental. Consoante alguns analistas, estaríamos na transição de uma sociedade industrial, cujo símbolo foi a indústria automobilística, para uma sociedade informacional, cujo símbolo seria as telecomunicações (LARANJEIRA, 2003). Nesse contexto, a atividade de *telemarketing* tem uma função indispensável na economia globalizada ao transferir diversas atividades, na maioria, serviços prestados em interação direta, para serviços por telefone. Essa transformação geral da divisão do trabalho, somada a figura do consumidor e favorecida pelas novas capacidades de transmissão de dados, leva, por sua vez, a uma multiplicação de empregos nos diversos tipos de centrais de atendimento (serviços financeiros, vendas por telefone, serviços ao consumidor, serviços públicos, tecnologias e telecomunicações etc.).

O modo de trabalho nos *call centers* se constitui de extrema disciplina e controle pelas gerências, a ponto de anular a autonomia e a vontade do trabalhador nos procedimentos de atendimento. De acordo com Dutra (2014), o recrutamento de mão de obra barata, inexperiente e desqualificada se compensa com a instrumentalização desses trabalhadores para a consecução dos fins da empresa de forma mecânica e submissa.

Para a concretização desse sistema, é fundamental a existência de um controle intenso do trabalho, que reflete no controle de conteúdo informacional dos atendimentos (controle qualitativo), bem como no controle de tempo de atendimento, que devem ser reduzidos a qualquer custo, conforme se verifica no depoimento abaixo de uma operadora de *telemarketing*:

[...] A meta da gente era atender as ligações, resolver na verdade os problemas em menos de dez minutos, exato agora, eu não, acho que era cinco ou seis minutos, mas tinha que ser menos de dez minutos, mais que isso já era considerado “absurdo”, sendo que as vezes, a gente passava do tempo porque tentava resolver ou o sistema não funcionava, as vezes o próprio cliente queria desabafar e a gente tinha que escutar o cliente contar toda a história pra poder tentar resolver e tudo isso demanda um pouco de tempo (D.L.)

Os *call centers*, em geral, funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, exigindo, portanto, disponibilidade efetiva dos trabalhadores. Braga (2009) aponta que essa exigência, associada às difíceis condições de trabalho, implica em intermitência das jornadas, que, limitadas a seis horas e vinte minutos por dia, se distribuem em turnos de revezamento que cobrem as vinte e quatro horas. Esse autor adverte também que o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional, ou seja, ao final de uma chamada, procede a seguinte, seja automaticamente, em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação, seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonsidos.

Os operadores de *telemarketing* utilizam os PA's - pontos de atendimentos, que é o conjunto formado por *software*, *hardware* e mobiliário onde o operador trabalha. Segundo o relato dos próprios trabalhadores, a utilização desses setores é rotativa para evitar que eles criem vínculos com o colega ao lado.

A transferência do atendimento eletrônico do cliente para o atendimento humano é realizada por um aparelho de distribuição automática de ligações - DAC, que faz uma triagem dos funcionários que estão há mais tempo inativos, posicionando-os reiteradamente em atividade. O dispositivo permite aumentar a produtividade e impedir que haja escolha por

parte do cliente, de um determinado operador, com o intuito de afastar a personalidade da relação e o distanciamento entre o cliente e o funcionário (OLIVEIRA, 2009).

Em relação aos trabalhadores de *telemarketing*, a nomenclatura da Classificação Brasileira de Ocupação - CBO, organizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 2002), estabelece, para os trabalhadores do setor, a designação genérica de “operadores de *telemarketing*”, ficando subagrupadas nessa “família ocupacional” as seguintes classificações, consideradas sinônimas da primeira: “encarregado de *telemarketing*”, “operador de teleatendimento ativo”, “operador de teleatendimento passivo”, “teleoperador ativo”, “teleoperador receptivo” e “operador de suporte técnico”. Com isso, optamos por tratar com a expressão genérica de “operador de *telemarketing*” todas essas categorias de trabalhadores¹².

Na imagem abaixo, apresentamos uma unidade de *call center*, onde os trabalhadores exercem seu ofício:

Figura 1- Empresa de *call center*.



Fonte: <<https://www.aec.com.br/Site/Noticia/6789?slug=contact-center-da-aec-em-joao->>>.

Já em relação aos locais de trabalho dos operadores de *telemarketing*, será utilizado, neste estudo, tanto a designação de “centrais de teleatividade”, a fim de ressaltar o caráter de “atividade produtiva” do trabalho aí realizado, bem como a expressão “*call center*”, que é a mais utilizada pelos próprios operadores de *telemarketing*.

¹² Importante ressaltar a promulgação do Decreto nº 6.523, de trinta e um de julho de 2008, que regulamenta os serviços de atendimento ao cliente (SAC) feitos por telefone, substituindo, assim, as disposições genéricas do Código de Defesa do Consumidor, que estipulavam a maneira como as reclamações deveriam ser atendidas e solucionadas (PAGOTTO, BERNARDES NETO & MAGG, 2008).

Em relação a qual modelo produtivo está inserido o setor de *telemarketing*, alguns estudiosos afirmam que poderia se chamar de “pós-taylorismo”, pois o controle cronometrado do trabalho sugerido por Taylor é aplicado de maneira bastante precisa dentro dos *call centers* por meio de tecnologias informacionais, das quais podemos citar os *softwares* que controlam o TMA - tempo médio de atendimento e o tempo “logado” na PA - posição de atendimento do operador. Para Rosenfield (2008), a organização do trabalho em *call centers* poderia se enquadrar nas características do pós-taylorismo, pois essa autora identifica que pela própria estrutura organizacional e funcional deste setor, haveria elementos suficientes para esse enquadramento. Sobre esse assunto, ela afirma:

Já no pós-taylorismo informacional, e especificamente em *call centers*, trata-se de garantir a qualidade e a satisfação do cliente, ser gentil, educado, responder com bom-humor, em um ritmo acelerado e em bem pouco tempo, fazendo o cliente crer que é um bom negócio, mesmo quando o próprio operador sabe que não é (como vender um plano de provedor de internet para quem não tem computador). O *stress* dos teleoperadores é referente à ausência de meios materiais e pessoais para agir frente aos constrangimentos e responder a exigências e objetivos fixados de maneira heterônoma (ROSENFELD, 2008, p. 781).

O trabalho do operador de *telemarketing* está amparado em modernas tecnologias, porém, em sua essência, ele se mantém centrado em atender e efetuar chamadas telefônicas. A tecnologia não alterou a natureza da atividade em si, mas intensificou o volume de produção. As técnicas e métodos aplicados na organização do trabalho se assemelham àquelas antes observadas na indústria de transformação.

Detalham alguns dos padrões de organização do trabalho em *call center*: Tipicamente, a função realizada pelo funcionário de contato do *call center* é altamente monitorada e sustentada em suportes sofisticados de informação. Considera-se que o desenvolvimento dessa componente tecnológica pode facilitar a rapidez de acesso à informação e garantir certa uniformização/consistência nas respostas. Estaremos, assim, perante uma função padronizada e rotineira, que, tal como Taylor defendia, recorre a uma análise minuciosa das tarefas de modo a determinar o processo mais econômico e eficaz de organizar o trabalho. (SÁ & SÁ, 2014, p. 664)

A autora Viviane Forrester (1997) denuncia que o modelo que se apresenta a partir da telemática, ramo em que o *telemarketing* está inserido, é aquele no qual o trabalho é supérfluo, não tendo mais utilidade, ao contrário, é um excedente complicado, pois traz consigo emoções para as quais a cibernética não encontra significação nem lógica, sobre esse aspecto podemos relatar o caso de uma das entrevistadas, formada em psicologia, e menciona

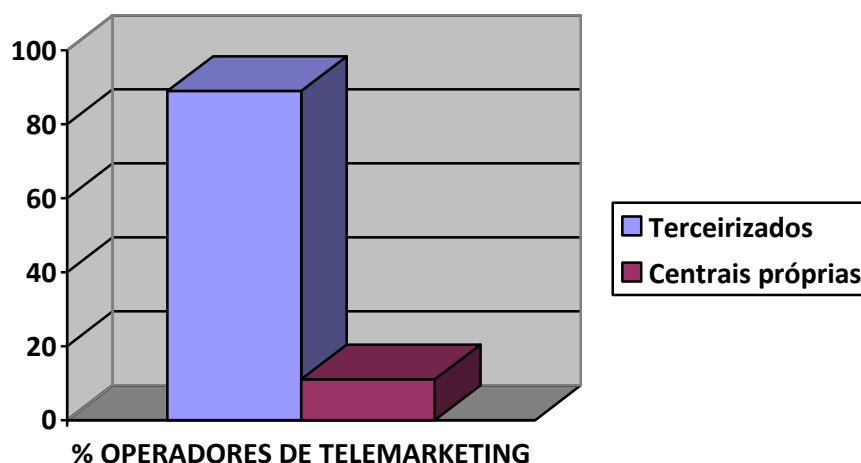
na entrevista que não se reconhece no trabalho, ela afirma ter entrado nesse ramo por falta de oportunidade de emprego em sua área. Ainda segundo a autora, tudo isso inaugura um novo mundo, onde, sobretudo, as noções de espaço, velocidade e tempo tornam incompatível a construção de mundos paralelos, os quais não se sintonizam nem em um nível linguístico, quanto mais em um nível de intenção.

As centrais de teleatividades podem ser próprias. Nesse caso, a mesma empresa é quem mantém o contato telefônico diretamente com seus consumidores e organiza esse tipo de serviço. Por outro lado, as centrais de teleatividades podem ser terceirizadas, fazendo o atendimento às empresas de setores diversos, ou então se especializando no atendimento a empresas de um mesmo setor.

A questão da terceirização já é uma realidade bastante contundente nesse setor, como pode ser constatado no gráfico abaixo, uma vez que, como dito no capítulo anterior, a terceirização agudiza ainda mais realidades factuais de precarização nas relações de trabalho a que os operadores de *telemarketing* são submetidos diariamente. Particularmente, todos os *call centers* do município de João Pessoa que foram objetos dessa pesquisa prestam serviços a outra empresa.

As empresas terceirizadas são as que empregam o maior número de trabalhadores do setor: 89%, contra apenas 11% nas centrais próprias, em amostragem realizada pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT/PUC-SP, 2006). Podemos destacar, nesse ponto, que, com a aprovação da nova lei de terceirização, esses índices podem aumentar bastante, no que se refere ao número de trabalhadores em empresas terceirizadas em relação a empresas próprias, conforme o gráfico abaixo.

Figura 2- Gráfico de Operadores de *Telemarketing* em Centrais terceirizadas / Centrais próprias.



Fonte: Relatório da Indústria de *Call centers* no Brasil, 2005.

Em relação ao perfil dos funcionários, as mulheres constituem a maioria dos trabalhadores do setor (76,2%, contra 23,8% de homens), embora não haja opção explícita das empresas quanto à distribuição por sexo de seus empregados. Oliveira (2009) aponta em sua pesquisa que há uma preferência pelos homens nos cargos de supervisão e gerência, caracterizando uma divisão de gênero do trabalho no setor. Essa realidade foi constatada inclusive durante a pesquisa de campo. Silva (2010) aponta os possíveis motivos da predominância de mulheres nesse setor:

A existência de uma jornada de seis horas e vinte minutos poderia nos levar a inferir que são as responsabilidades da mulher na esfera da reprodução, tradicionalmente maiores que as responsabilidades dos homens em relação à família, aos filhos e ao trabalho doméstico que resultariam na predominância de trabalhadoras do sexo feminino no setor de *telemarketing* (SILVA, 2010, p. 77).

Venco (2009) informa em sua pesquisa que o setor parece acolher diversas pessoas que encontrariam dificuldades de encontrar emprego em outros lugares, pois há considerável presença de negros, homossexuais, mulheres e trabalhadores com baixa qualificação trabalhando no *telemarketing*. Segundo a pesquisadora, a “invisibilidade” proporcionada pelo caráter específico de um serviço que é realizado por meio do telefone ou até mesmo pela internet seria um dos fatores dessa diversidade de trabalhadores.

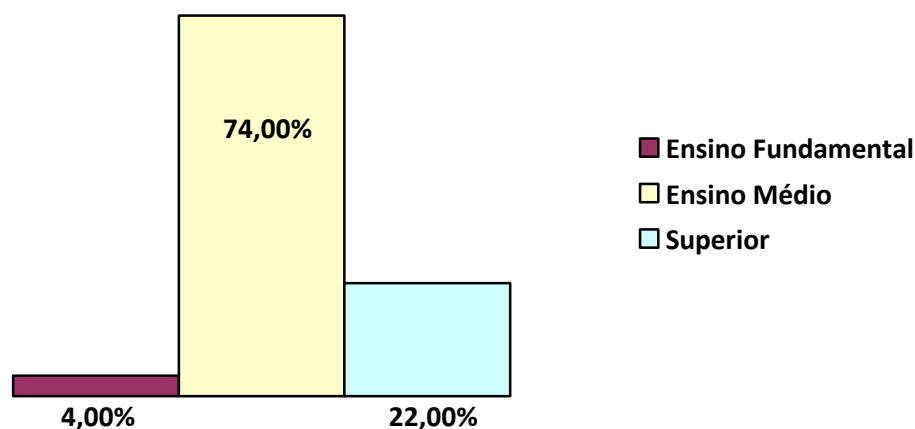
A predominância de jovens mulheres no setor corrobora a hipótese de que o trabalho fragmentado e sem reconhecimento social, sobretudo o que se desenvolve sob forte pressão e controle do tempo, se configura como um espaço feminino. No entendimento da classe patronal, o predomínio de mulheres nesse espaço produtivo se dá de forma “naturalizada”, alegando essa concentração com o fato de a jornada parcial ser preferida por mulheres. Essa visão do trabalho feminino, estimula a construção social da divisão sexual do trabalho, que relega às mulheres funções que lhes permitam conciliar trabalho produtivo com o reprodutivo (VENCO, 2009, p. 170).

No que se refere à política de seleção e recrutamento dos trabalhadores, percebe-se, no gráfico 3, que predomina a contratação de operadores com o Ensino Médio completo. O argumento dado pelas empresas de *call centers* é o fato de que contratam muitos profissionais em seu primeiro emprego. Como pode ser percebido no *slogan* da empresa AeC: “Reconhecida como uma verdadeira ‘escola corporativa’, a AeC acolhe e prepara milhares

de jovens – a grande maioria em seu primeiro emprego – para os inúmeros desafios da vida profissional”¹³.

A maioria dos atendentes possui ensino médio completo, cerca de 74%. Os atendentes com ensino fundamental correspondem a 4% e os de nível superior correspondem a 22%. Quando se analisa separadamente os *call centers* próprios e os terceirizados, a predominância ainda é do nível de 2º grau completo, mas os percentuais de nível superior situam-se em 33% e 12%, respectivamente (ABT/PUC-SP, 2006).

Figura 3 - Gráfico de Nível de escolaridade.



Fonte: Relatório da Indústria de *Call center* no Brasil, 2005.

Em média, os operadores atendem e/ou realizam 74 chamadas por dia. Quando se trata de *call centers* próprios, essa média é de 69 chamadas, enquanto nos terceirizados a média é de 79 chamadas por dia. As variações entre setores e a principal atividade desenvolvida pelo *call center* também são marcantes, por exemplo, nas atividades de cobranças e vendas a clientes potenciais, as médias são, respectivamente, 113 e 59 chamadas por dia (ABT/PUC-SP, 2006).

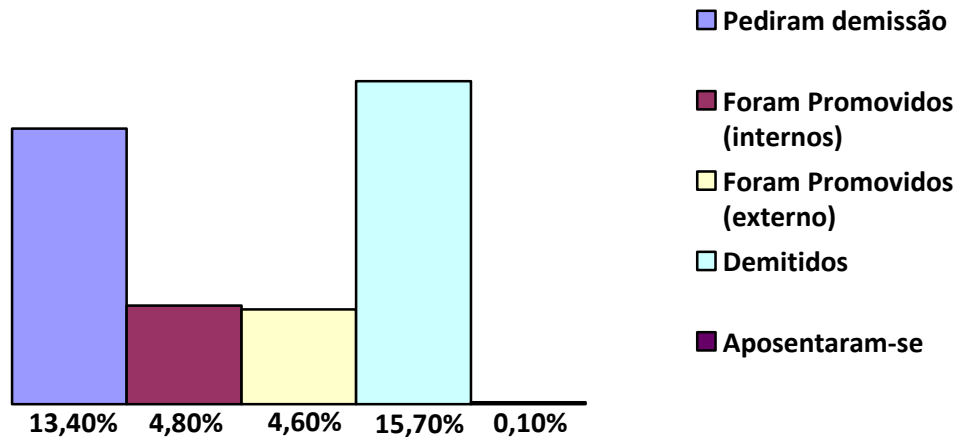
O tempo médio das chamadas é de 3 minutos e 27 segundos de uma forma geral. Quando se trata de serviços de clientes apenas, esta média é de 3 minutos e 21 segundos. Todavia, quando se trata de serviços de cobrança, essa média é de 4 minutos e 27 segundos. Já quando se trata de tráfegos receptivo (*inbound*) e ativo (*outbound*), as médias foram iguais à média geral: 3 minutos e 27 segundos (Id. Ibid).

Em relação à taxa de demissão nos *call centers*, podemos verificar, no gráfico 4, que é um problema estrutural do setor a alta rotatividade, tanto de demissionários como de

¹³ Fonte: <<https://www.aec.com.br/Site/AeC/26/gestao-de-pessoas>>.

demitidos em um ano. Em cerca de quatro anos, praticamente há a possibilidade de substituição total da mão de obra de uma empresa.

Figura 4 - Turn- Over / Promoção / Demissão.



Fonte: Relatório da Indústria de *Call center* no Brasil, 2005.

A partir da análise deste gráfico, pode-se verificar que, por conta do *turn-over* (alta rotatividade), quase não há trabalhadores que se aposentam nesse setor. Outro aspecto que o gráfico demonstra é a porcentagem bastante acentuada de pedidos de demissão, muito próximo ao de demissões. Esse gráfico revela a instabilidade no emprego que os operadores de *telemarketing* vêm relatando nas entrevistas.

Em nível local, o setor de *telemarketing* na Paraíba é dominado por três grandes empresas de *call centers*. Essas empresas estão concentradas em apenas duas cidades. São duas localizadas no município de João Pessoa e duas no município de Campina Grande.

Tabela 2 - Quantitativo de trabalhadores dos *call centers* na Paraíba.

Cidade	Empresa	Nº Trabalhadores
João Pessoa	AEC	3.800
João Pessoa	Contax	1.200
Campina Grande	AEC	4.800
Campina Grande	Orbital	1.500
TOTAL		11.300

Fonte: SINTTEL/PB, março de 2018.

Em relação ao quantitativo desses trabalhadores, o coordenador do SINTTEL/PB informa que houve uma diminuição no número de postos de trabalhos nos anos de 2017 e 2018 e que essas empresas alegaram a crise econômica como o motivo dessa redução.

No tocante aos dados quantitativos de demissão, apenas no município de João Pessoa, a SINTTEL/PB homologou 1.245 demissões no ano de 2017. Pela tabela 3, verifica-se que há mais demissões de mulheres do que homens nesse setor, sendo as demissões oriundas do sexo feminino na margem de mais de 65% do total de demissões. Em relação à média de meses trabalhados nesses *call centers*, constata-se que há realmente grande rotatividade, tendo em vista que a média é de dois anos de trabalho. A partir desses dados das homologações, observa-se também que se trata de trabalhadores jovens, na sua grande maioria com média entre 27 e 28 anos de idade.

Já em relação aos tipos de demissões, os dados são bastante contundentes: maciçamente, são demissões sem justa causa, o que representa mais de 96% do total dessas homologações, enquanto as demissões por justa causa não chegaram a 1%, o que corrobora a ideia da alta rotatividade nessas empresas, pois qual seria o motivo de tantas demissões se a maioria desses trabalhadores não se apresentou desvio de conduta que justificasse a sua demissão?

Nas rescisões a pedido do trabalhador, os dados no município de João Pessoa surpreenderam: diferentemente da média nacional que gira em torno dos 13%, a Capital paraibana apresentou apenas 2,8% de pedidos de demissão.

Tabela 3 - Homologações de rescisões no ano de 2017 no município de João Pessoa.

	A&C	Contax	Total
Homologações	926	319	1.245
Sexo feminino	602	217	816
Sexo masculino	324	102	426
Média de Idade	27	28	27,5
A pedido	16	20	36
Por justa causa	06	03	09
Sem justa causa	904	295	1.199
Média de meses trabalhado	30	24	27

Fonte: SINTTEL/PB, março de 2018.

Acerca desse aspecto e sob a ótica da realidade paraibana, o coordenador do SINTTEL/PB afirma que os operadores de *telemarketing* na Paraíba costumam se deslumbrar com a grandeza e a modernidade dos equipamentos dessas empresas, contudo sem se darem conta da qualidade do trabalho que é exercido lá dentro. Além do que, por se tratar na sua grande maioria de jovens em seu primeiro emprego, muitos acreditam e aceitam as imposições que lhe são dadas nesses *call centers*.

As demissões dos operadores de *telemarketing* na Paraíba eram obrigatoriamente homologadas no SINTTEL/PB, entretanto, após a entrada em vigor da lei nº 13.467/2017 (reforma trabalhista), em novembro de 2017, passou-se a dispensar a homologação da rescisão do contrato de trabalho feito com a assistência do respectivo Sindicato ou perante o Ministério do Trabalho. Empregado e empregador estarão desobrigados da homologação junto ao sindicato, podendo acordarem em formalizar o desligamento na própria empresa, independentemente do tempo de emprego.

Com essa mudança, o sindicato da categoria, na figura de seu coordenador geral, nos relata que há um risco muito grande para os trabalhadores, pois muitos deles desconhecem seus direitos e as normas que essas empresas devem adotar, como a NR17. Diante disso, muitos deles poderão ter seus direitos solapados com essa rescisão sem homologação.

3. O ASSÉDIO MORAL

3.1. Origens dos estudos sobre assédio moral

O estudo sobre assédio moral não surgiu no campo das relações humanas. Foi utilizado pela primeira vez na área da Biologia, através das pesquisas realizadas por Konrad Lorenz, na década de 1960, cujos resultados evidenciaram o comportamento agressivo do grupo de animais de pequeno porte físico em situações de invasões de território por outros animais. Por meio de intimidações e atitudes agressivas coletivas, o grupo tentava expulsar o invasor solitário. A esse comportamento, o pesquisador denominou *mobbing*¹⁴ (FERREIRA, 2004).

No ano de 1972, o estudioso Peter-Paul Heinemann utilizou os resultados da pesquisa de Lorenz para descrever o estudo do comportamento agressivo de crianças com relação a outras dentro da escola, publicando a primeira obra sobre *mobbing*, palavra oriunda do inglês cujo significado é maltratar, atacar e perseguir (HIRIGOYEN, 2008, p.76).

A pesquisa acerca desse fenômeno dentro da esfera das relações do trabalho iniciou-se com as investigações de Heinz Leymann, estudioso da área da Psicologia do Trabalho, o qual publicou artigo científico sobre esse tema em 1984. Este autor foi pioneiro em descrever as consequências do denominado *mobbing* na esfera neuropsíquica da pessoa exposta a humilhações e hostilidades no ambiente de trabalho (GUEDES, 2003, p. 34). Para Leymann (2005), o assédio moral é percebido quando:

Uma interação social, através da qual um indivíduo (raramente mais do que um) é atacado por um ou mais (raramente mais de quatro) indivíduos de forma diária e continuada durante meses, levando a pessoa assediada a sentir-se numa posição completamente desprotegida e correndo um elevado risco de exclusão (LEYMANN, 2005).

O autor também elaborou, a partir de suas pesquisas, um instrumento para identificação do assédio moral, denominado de LIPT - Leymann Inventory of Psychological Terrorization, a partir de 45 comportamentos identificados como os mais frequentes em casos de *mobbing*. Posteriormente, Leymann, que era alemão (radicado na Suécia), publicou o livro *Mobbing: la persécution au travail* (2005), no qual identificou o comportamento de assédio e o denominou de “psicoterror”. Esta obra é considerada uma das primeiras a tratar do tema.

¹⁴ *Mobbing* é derivado de *mob*, que significa horda ou plebe, sugerindo um ataque rústico, grosseiro. Este termo e psicoterror são algumas das diversas denominações existentes para o assédio moral no trabalho.

Segundo Leymann, assédio moral refere-se a uma situação comunicativa hostil, em que um ou mais indivíduos coagem uma pessoa de tal forma que esta é levada a uma posição de fraqueza psicológica.

Na França, a psicanalista e vitimóloga Marie-Francie Hirigoyen foi quem primeiro divulgou e denunciou o fenômeno do assédio moral no trabalho, por meio de sua obra *Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano* (2000), na qual discute a questão a partir de relatos de casos reais, abordando a perversidade do agressor, as condutas que tipificam o assédio e as consequências na saúde da vítima.

Nessa pesquisa, a autora fez um estudo detalhado sobre as características específicas da vítima, os casos de falsa alegação de assédio, a identificação do perfil do agressor, como separar o verdadeiro assédio do falso, quais os contextos de trabalho que favorecem procedimentos perversos. O conceito de assédio que tal teórica francesa propõe é:

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho (HIRIGOYEN, 2002, p. 17).

No Brasil, a primeira pesquisa acerca das humilhações no ambiente de trabalho foi realizada pela médica do trabalho Margarida Maria Silveira Barreto, pesquisadora da PUC-SP, por meio de dissertação de Mestrado denominada *Uma jornada de humilhações* (2000). Ela permanece sendo quem realizou a mais extensa pesquisa sobre o assunto no país, tendo diversas publicações em torno do mesmo (FRONTZEK, 2009).

Barreto (2000) começou a sua pesquisa no Sindicato de Trabalhadores das Indústrias Químicas, Plásticas, Farmacêuticas, Cosméticos e Similares de São Paulo. Os sujeitos eram os trabalhadores que chegavam a esse sindicato unificado para reclamações trabalhistas. Durante 28 meses, a autora conversou com 761 mulheres e 1311 homens. Do universo inicial de 2072 pessoas, 42% (870) relataram vivências envolvendo situações de humilhação no trabalho. Este grupo era composto de trabalhadores de 97 empresas diferentes e foi com ele que ela realizou a segunda etapa de sua pesquisa. Nela, a entrevista foi aprofundada, enfocando aspectos relacionados às humilhações trazidas, espontaneamente. E em uma última etapa, a autora selecionou dez pessoas para realizar uma investigação profunda, objetivando assim encontrar a relação das humilhações sofridas com a saúde no trabalho. Ela chegou a conclusões relevantes para a discussão do assunto (FRONTZEK, 2009, p. 27).

Seu estudo (o de Barreto) apontou que a humilhação constitui um indicador importante na avaliação das condições de trabalho e saúde dos trabalhadores, “revelando uma das formas mais poderosas de violência sutil nas relações organizacionais e na sociedade”. Ela mostra ainda através das falas dos sujeitos, a naturalização de práticas coercitivas entre gerentes, encarregados e chefias, disseminando o medo e a pressão psicológica que, muitas vezes, alcançam níveis adoecedores (FRONTZEK, 2009, p. 28).

Barreto (2005) coordenou a primeira grande pesquisa nacional sobre o tema de assédio. O estudo ouviu 42 mil trabalhadores e foi realizado em cinco anos, envolvendo funcionários de empresas públicas e privadas, organizações não governamentais, sindicatos e entidades filantrópicas, tendo sido concluído em 2005. Seu estudo apontou como uma das conclusões que o assédio moral se transformou em um problema de saúde pública. A autora conclui também que o assédio moral provoca danos à identidade e à dignidade do trabalhador e, por consequência, aumenta a ocorrência de distúrbios mentais e psíquicos. Nesse estudo, vítimas de assédio moral no trabalho, relataram efeitos físicos e psicológicos dessas situações: stress, hipertensão arterial, perda de memória e ganho de peso, entre outros problemas. Pelo menos 60% das vítimas de casos mais graves disseram ter entrado em depressão em decorrência do assédio moral (FRONTZEK, 2009).

Uma definição de assédio moral que sintetiza muitas das ideias mais recorrentes na literatura sobre o tema:

[...] O assédio moral é uma conduta abusiva, intencional, freqüente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa, diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir, psiquicamente, um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade física e profissional (FREITAS, HELOANI & BARRETO, 2008, p. 37).

Sob a ótica jurídica no Brasil, o assédio moral começa a ser relevante com a Constituição Federal de 1988 com a inserção da defesa da personalidade como um dos direitos fundamentais e o instituto do dano moral. Já entre os doutrinadores do Direito, o tema foi primeiramente abordado pela Juíza do Trabalho Márcia Novaes Guedes, com sua obra intitulada *Terror psicológico no trabalho* (2003). Ela defende a ideia de que mesmo sem contar com lei específica no Brasil, os juízes devem “enfrentar” o fenômeno e pesquisar mais sobre ele para realizar julgamentos justos (FONSECA, 2003, 675).

3.2. O assédio moral no ambiente de trabalho

O assédio moral é a conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica de forma repetitiva e prolongada e que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar ofensa à dignidade ou a integridade psíquica, e que tenha por efeito excluir a posição do empregado no emprego ou deteriorar o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho no exercício de suas funções (NASCIMENTO, 2004).

A utilização do termo assédio moral e relacioná-lo com a precarização do trabalho pode contribuir para avançar numa construção de uma interdisciplinaridade, tão necessária, como a Psicologia, o Serviço Social e o Direito.

O trabalho de integração da Psicologia com o Direito trouxe e, continua trazendo, importantes contribuições para a maior compreensão do ser humano, tanto para o judiciário como para toda a sociedade. Essa necessidade originou tanto uma busca visando adequar as decisões judiciais aos interesses subjetivos e afetivos das pessoas envolvidas no litígio, como um maior aperfeiçoamento por parte dos profissionais, das técnicas e métodos utilizados para analisar a situação apresentada e indicar, através do documento cabível (laudo/ parecer) um diagnóstico situacional mais preciso e sugerir a melhor solução para o caso. (SILVA, 2005, p. 219)

O assédio moral pode ser identificado no setor de *telemarketing* pela alta rotatividade nas empresas de *call centers*, conforme dados demonstrados no Relatório da Indústria de *call centers* no Brasil, em 2005. Para isso, essas empresas se utilizam de mecanismos de pressão psicológica como metas diárias exaustivas, idas ao banheiro cronometradas, pouco treinamento e alta competitividade no ambiente laboral.

Nesse mesmo sentido, Barreto (2000) com sua contribuição ao estudo do tema no Brasil, define que o assédio moral ou tortura psicológica compreende um conjunto de sinais que visam a cercar e dominar o outro, pressupondo perseguir sem tréguas com o objetivo de impor sujeição.

De acordo com o estudo de Hirigoyen (2002), há uma dificuldade por parte da vítima em identificar o assédio que pode estar sofrendo. Muitas vezes o agressor se utiliza da prerrogativa, no caso de assédio vertical descendente, do poder de comando para desestabilizar o assediado. O empregador faz com que o empregado acredite que é incapaz de realizar tarefas básicas do seu ofício e por sua vez o empregado teme pela alta

competitividade perder o emprego crendo realmente que é o culpado por agressor agir de tal forma consigo.

É sabido que o chefe pode exigir eficiência de seus subordinados, mas deve-se saber como diferenciar esse poder de comando de abuso de poder. No modo de produção capitalista, há a tendência para tal abuso em virtude da exigência constante do aumento de produção e a inclinação para a redução de direitos trabalhistas.

A pesquisa de Hirigoyen (2002), efetuada através de um questionário levantamento, em que participaram 186 pessoas, apurou as origens do assédio (tabela 4). Quase 60% dos casos de assédio moral têm origem na posição hierárquica na empresa.

Tabela 4 - Origem do assédio moral.

Origem do Assédio	Percentual
Hierarquia	58
Diversas pessoas (incluindo colegas)	29
Colegas	12
Subordinado	1
TOTAL	100

Fonte: HIRIGOYEN, Marie-France. Mal estar no trabalho redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002, p.111.

Essa tabela demonstra em números o que se vê no cotidiano dos trabalhadores assediados. Os dados aqui apresentados comprovam que na maioria dos casos, ou seja, mais de 50% esta relacionado ao assédio por um superior, pois segundo a autora da pesquisa o assédio se apresenta pelas suas próprias características de maneira muito mais hierarquizada. Corroborar também com a ideia de que o assédio vindo de um subordinado é um caso raro, e na pesquisa apresenta apenas um evento deste tipo de situação. No aspecto do assédio horizontal, os dados mostram que a agressão vinda de colegas é mais comum do que imaginavam alguns estudiosos, com percentual de 12% dos casos de Origem do assédio moral; nesse último caso, pode se atribuir ao fato de que as próprias empresas alimentam a competitividade entre os empregados.

Porém, em nossa pesquisa de campo, o assédio moral se apresentou em outro aspecto que não foi levantado por Hirigoyen. Nas entrevistas realizadas com os operadores de *telemarketing*, algumas pessoas relataram que sofreram assédio constantemente por parte de clientes. Como o relato a seguir:

- Uma senhora extremamente arrogante que ligou afirmando que tinha feito um pagamento e que estava com um processo na justiça com um produto que eu trabalhava [...] e que estava de saco cheio da S... daí a conversa já estava longa e estressante, então eu falei que ela procurasse outra operadora. Na minha mente essa informação eu não poderia ter passado para ela. Nisso a cliente me diz: - você poderia terminar logo com isso! Tá vendo, foi ser operadora de *telemarketing*, incompetente, deve ser uma gorda, feia, analfabeta e tá aí porque foi o único caminho que lhe restou. - Dai eu engoli o choro naquela hora, terminei a ligação, tirei uma pausa banheiro e chorei, chorei. Pensei comigo mesma: senhor porque estou passando por isso, eu não mereço, eu gosto do que eu faço [...] Foi a partir desse momento que eu comecei a pensar em sair da empresa (L.).

No setor de *telemarketing*, devemos levar em conta que a atividade prestada pelo operador de é o diálogo com o cliente de algum produto ofertado, tentando, muitas vezes, resolver determinado problema, entretanto, geralmente quando o cliente liga para o atendente receptivo, já se apresenta alterado, insatisfeito com o produto como constatamos no relato acima. Esses clientes acabam descontando toda a frustração do produto no atendente.

Para Braga (2006), o assédio moral nas empresas de teleatendimento é constatado da seguinte maneira:

O assédio moral. Não apenas o tipo ativo de assédio derivado da pressão pelos resultados e centrado na ação cotidiana de alguns supervisores e coordenadores de operação que desrespeitam os teleoperadores com gritos e insultos. Ou mesmo o assédio institucionalizado e dissimulado sob a forma de “jogos” ou “brincadeiras” – o “nariz de palhaço” e a “camiseta de mico” como formas de constranger aqueles que não atingem a meta” (BRAGA, 2006, p. 133).

Outro aspecto que deve ser levantado é a questão da relação do assédio com o dano moral, pois, apesar de ainda não existir uma lei em nível federal (existem algumas leis municipais e estaduais) acerca do assédio moral, o judiciário não pode se esquivar de julgar os casos em que o assédio gera dano moral, sendo este último previsto em lei (inclusive CF/88) e cabível indenização por parte daquele que comete tal agressão.

A diferenciação entre dano moral e o assédio é que este pode ocorrer uma única vez enquanto o outro é um conjunto de atitudes. Freitas, Heloani e Barreto (2008) asseguram que o assédio moral contém dano, ou melhor, “é uma constelação de danos morais” embutidos em si mesmo, nem todo dano moral constitui, por si só, um assédio moral. Sendo assim, embora sejam fenômenos que caminhem juntos, são conceitos distintos e acarretam consequências jurídicas diversas. Por já encontrar respaldo jurídico é que o dano contido no processo do assédio facilita sua punição. Inclusive, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que “[...]”

sobrevindo, em razão de ato ilícito, perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos de uma pessoa, configurasse o dano moral, passível de indenização”¹⁵.

Quando o dano moral está contido no assédio moral, torna-se mais fácil obter a sentença condenatória. Embora o dano moral já seja previsto em lei, sua caracterização é muito próxima a do assédio moral e ele também apresenta dificuldades semelhantes para ser provado: “O dano moral atinge, fundamentalmente, bens incorpóreos, a exemplo da imagem, da honra, da privacidade, da autoestima. Compreende-se, nesta contingência, a imensa dificuldade em provar a lesão” (ASSIS, 1997, p. 04).

No dia 2 de fevereiro de 2018, os funcionários de um *call center* na cidade de João Pessoa realizaram uma paralisação na frente da empresa para protestar contra o assédio moral que alegam estar sofrendo. Na pauta do protesto, houve várias denúncias, dentre elas: exigências de cumprimento de metas abusivas, estabelecimento de limites de pausas para irem ao banheiro com tempo marcado para o retorno, advertências escritas e suspensões até chegar numa demissão por justa causa, por motivos fúteis.

Figura 5 - Paralização por Assédio Moral.



Fonte: <<http://cut-pb.org.br/noticias/sinttel-pb-realiza-ato-contr-a-os-casos-de-assedio-moral-que-vem-ocorrendo-na-emp-2597/>>.

As denúncias são constantes, de aproximadamente 1.000 trabalhadores que diariamente sofrem pressão psicológica, o que tem causado problemas de saúde como

¹⁵ REsp. nº 8.768 - SP, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, v. un., Rel. Min. Barros Monteiro, em 18292, DJ de 6/4/92, pág. 4499.

síndrome do pânico e depressão, dentre outras relacionadas a transtornos emocionais, LER/DORT coluna (lombalgia e outras) e problemas auditivos. Diante de tais fatos, os funcionários juntamente com o sindicato SINTTEL/PB e a Deputada Estadual Estela Bezerra decidiram levar o caso para o Ministério Público para que as denúncias fossem apuradas e as medidas contra esses abusos sejam tomadas.

O coordenador do SINTTEL/PB informou que recebe dos operadores de *telemarketing* de *call centers* várias denúncias de aplicação de medidas punitivas, indistintas e sem critérios, por parte dos supervisores e coordenadores, bem como tratamento desrespeitoso por parte destes, o que estaria colocando os operadores em situação vexatórias e humilhantes.

Acerca das situações degradantes expostas pelos funcionários do *call center*, o coordenador geral do SINTTEL/PB narra que houve casos na Paraíba em que os coordenadores criavam campanhas de competição entre os trabalhadores, dentre elas: pódio para os que atingiam a meta, e dança vexatória para aqueles que eram “derrotados”, ou seja criando tratamento diferenciado entre os funcionários, levando-os a condições de adoecimento causados pelo ambiente de trabalho.

Outro aspecto bastante denunciado ao sindicato é a falta de critérios na aplicação de medidas disciplinares, sem a observância da escala pedagógica, o que está trazendo sérios problemas de caráter emocional e psicossocial junto aos operadores de *telemarketing*, que estariam com receio de uma possível demissão por justa causa. Nesse aspecto, os denunciantes alegam que há um rigor excessivo no *script* de atendimento, o que está gerando excesso de punições, provocando, por via de consequência, um estresse emocional nestes.

Um problema que esses trabalhadores também têm denunciado ao SINTTEL/PB é a implementação a curto prazo de um novo sistema informacional sem o efetivo treinamento, bem como o remanejamento de colaboradores que trabalham com um produto “x” e passam a trabalhar com produto “y” sem o treinamento prévio, o que tem causado a esses trabalhadores preocupação e estresse emocional de tamanha proporção.

Também há queixas de inadequação de pausas pessoais, onde a empresa está utilizando como ferramenta para cumprir as pausas da NR17, bem como com pausa referente ao lanche. A NR17 determina, em seu anexo II, item 5.4.1, b a concessão de 02 (duas) pausas com duração de 10 (dez) minutos contínuos, as quais devem ser concedidas aos operadores de *telemarketing*/teleatendimento, caso contrário, devem ser pagas como horas extras, senão vejamos:

As pausas deverão ser concedidas:

- a) fora do posto de trabalho
 - b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
 - c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.
- (SINTTEL/PB, 2018).

O coordenador geral do SINTTEL/PB narra, acerca da questão das pausas, o problema da perseguição, pois, segundo ele, há casos de supervisores seguirem os operadores quando tiram pausa banheiro e ficarem batendo na porta para que não demorem no banheiro, inclusive relatos de que supervisores homens realizam esse procedimento nos banheiros femininos, o que gera grande constrangimento às operadoras mulheres.

Em relação às férias, as denúncias partem da observação de que o gozo da pausa está condicionado ao interesse único e inquestionável da empresa, ressaltando a importância da questão de conciliar as férias dos trabalhadores estudantes com as férias escolares.

Todas essas denúncias relatadas pelos trabalhadores de *call center* ao SINTTEL/PB foram apresentadas ao SRTE - Superintendência Regional do trabalho e Emprego para encaminhamento das devidas providências, conforme nota oficial¹⁶.

Apenas analisando a farta jurisprudência da justiça do trabalho através do PJE - processo judicial eletrônico, conseguimos identificar que, nas ações trabalhistas envolvendo adoecimento do trabalhador por causa do assédio moral, há uma inversão de valores sociais. Constatamos que os julgadores estão acolhendo a tese dos empregadores do excesso de controle como legal, porém quando os trabalhadores adoecem por causa desse excesso, os juízes têm indenizado os empregados enfermos. Cria-se, assim, um paradoxo: como se julga procedente o efeito e não a causa?

No próximo tópico, será analisado como essas ações envolvendo operadores de *telemarketing* que sofreram assédio moral vêm sendo julgadas pela justiça do trabalho. A dificuldade da apresentação da “prova robusta” pelos empregados pelo fato de apenas contarem com o seu depoimento pessoal, ou seja, o seu relato vivido naquele momento, ou pela prova testemunhal, quando um colega de trabalho se dispõe a falar sobre o ocorrido.

¹⁶ Fonte: <<http://cut-pb.org.br/noticias/sinttel-pb-realiza-ato-contra-os-casos-de-assedio-moral-que-vem-ocorrendo-na-emp-2597/>>.

3.3. Os processos envolvendo assédio moral no setor de *telemarketing*

Foi pesquisado no site do TRT/PB processos que envolvessem trabalhadores de *telemarketing* e assédio moral no trabalho, dentro de um período de cinco anos, entre 2012 e 2017. Foram encontrados 274 resultados. Nessa pesquisa, foi levado em conta apenas processos que já foram julgados pelos menos em segunda instância e que fizeram coisa julgada, ou seja, que não cabem mais recursos. Tomou-se como filtro de pesquisa a restrição objetiva (assédio moral + operador de *telemarketing*) utilizando a ferramenta de busca processual do próprio sitio na internet do TRT/PB. Destes, consultamos e analisamos qualitativamente três processos para ilustrar os casos mais frequentes dentro dessa pesquisa. Foram organizados os dados relativos ao número de processos de acordo com o ano de ocorrência para observar e concluir se o volume desse tipo de ações vem aumentando a cada ano.

Pela tabela 5, verificamos que a cada ano ocorre um aumento exponencial no número de processos envolvendo operadores de *telemarketing* que alegaram ter sofrido assédio moral. Do ano de 2012 para o ano de 2013, houve um aumento de 1.200%, isso se deu pelo motivo de que em 2013 se instalou na cidade de João Pessoa uma grande empresa de *call center*. Desde então, as ações judiciais envolvendo esse tema não pararam de crescer.

Tabela 5 – Número de processos envolvendo assédio moral e operadores de *telemarketing*.

Ano	Quantidade de processos
2012	02
2013	26
2014	48
2015	56
2016	64
2017	78

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de Justiça do Trabalho da Paraíba, 2017 (Disponível em: <www.trt13.jus.br>).

O primeiro processo analisado envolve assédio moral por excesso de metas a serem cumpridas o qual a reclamante (operadora de *telemarketing*) pleiteia da Justiça do trabalho que a empresa onde trabalhou a indenize por danos morais. Alega que laborava sob constante pressão, sendo submetida a situações humilhantes, haja vista que laborava sob constante ameaça de dispensa caso as metas estabelecidas, as quais eram impostas de forma ríspida por

seu superior hierárquico não fossem cumpridas. Os julgadores negaram o pedido da autora alegando que:

RECURSO ORDINÁRIO. ASSÉDIO MORAL. COBRANÇA EXCESSIVA DE METAS. NÃO COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

“A fixação de metas de comercialização de produtos e serviços se insere no poder diretivo patronal, visando à obtenção de maior produtividade e lucratividade. A adoção da medida se justifica sobremaneira no atual contexto de crise econômica global e acirramento da disputa por mercados.”

Recurso Ordinário não conhecido

(PROCESSO nº 0131434-39.2015.5.13.0022 (RO), Data do julgamento: 27/09/2016.

Analisando criticamente, podemos destacar que os juízes do trabalho não fogem à lógica capitalista e liberal, pois, ao argumentar que é devido à fixação de metas para a obtenção de maior produtividade e lucratividade, alegando fazer parte do poder diretivo patronal, os julgadores demonstram estar a serviço do capital independentemente das condições a que são expostos os trabalhadores para alcançarem tais metas. O fundamento utilizado para embasar a sentença justificando a possibilidade do excesso de metas foi a “crise econômica global” e nessa lógica perversa quem deve ser sacrificado é o trabalhador.

O segundo processo analisado trata-se do caso de uma ex-funcionária de uma empresa de *call center* em João Pessoa que alega que, durante toda a permanência no contrato de trabalho sofreu com a ausência de descanso satisfatório e, além do mais, suportou perseguição e ameaças, pleiteando indenização por danos morais, apontando como condutas ilícitas da empresa o aconselhamento à autora para pedir demissão, constantes perseguições, alteração de horários injustificados, pagamento a menor de vale-transporte, entre outras. A empresa de *call center*, ao defender-se, negou todas as acusações. Ao julgar a ação, o juiz indicou que o ônus da prova pertence à autora, nos termos do art. 818 da CLT e 373, I, do CPC (antigo art. 333), por se tratar de fato constitutivo do direito vindicado. Nesse sentido, afirmou que a autora não apresentou provas suficientes das ilicitudes da organização patronal e, por isso, negou provimento a sua ação.

Porém, há uma grande dificuldade em se colher provas dessa magnitude tendo em vista que na maioria das vezes o trabalhador só contará com a prova testemunhal de colegas de trabalho e mesmo assim há a possibilidade destes se omitirem diante do assédio com receio de sofrerem represálias perante a empresa.

No terceiro processo ilustrativo, trazemos o caso da operadora de *telemarketing* que alegava a prática de ato ilícito pela empregadora, no que diz respeito ao regramento limitador

da utilização de banheiros pelos empregados e com isso pleiteava danos morais. No depoimento, ela relata sobre o controle das idas ao banheiro e tempo da “pausa banheiro”:

[...] que durante a jornada ela reclamante poderia usufruir de uma única pausa para utilização de banheiro, de cinco minutos; que nas demais pausas, embora fosse possível, não dava tempo de utilizar o banheiro; que nunca foi impedida de utilizar o banheiro; que ela reclamante foi advertida algumas vezes em razão da utilização de banheiros, inclusive com preenchimento de Feed back e punição com advertência; que no treinamento a nota a ser atingida era 07; que quando foi punida em razão de banheiro o foi por ter ultrapassado o tempo de cinco minutos; que nunca chegou a utilizar mais de uma pausa banheiro por jornada; que a pausa banheiro, registrada no sistema como "pausa particular" é destinada unicamente para o uso de banheiro. (L.)

Porém, o seu pedido foi julgado improcedente, de acordo com o entendimento dos julgadores, apesar de reconhecerem, em princípio, o controle do tempo destinado à utilização do sanitário pelos empregados violar a intimidade do trabalhador, expondo o mesmo à situação vexatória e constrangedora, além de afetar sua integridade física e emocional, considerando as necessidades humanas básicas. Os julgadores afirmaram na sentença que a autora da ação prestou depoimento “pouco consistente”. Podemos constatar que o depoimento pessoal torna-se insuficiente para o acolhimento do pedido, mesmo que esses tipos de ações sejam o único meio de prova que o empregado possua.

Em relação ao contexto nacional, apresentaremos acórdãos do Tribunal Superior do Trabalho - TST que representam a jurisprudência acerca desse tema. O lapso temporal é entre 2005 a 2017, dos quais, utilizando o mesmo método realizado no sítio do TRT/PB, ofereceu um total de 497 acórdãos. Foram analisados quatro casos, por se destacarem pela pertinência com o tema. Referem-se a pedidos de indenização por dano moral em decorrência de: assédio moral, que foi alegado pela trabalhadora sob o argumento de que as metas exigidas eram excessivas e que havia constrangimento dos trabalhadores na cobrança, assédio moral praticado por um gerente (assédio vertical) que teria reiteradamente agredido verbalmente a trabalhadora e os dois últimos casos foram pedidos de indenização em razão do controle do uso do banheiro.

O primeiro caso, a alegação de assédio moral¹⁷ por cobrança de metas excessivas e do constrangimento na sua exigência, foi analisada pelo TST em esfera recursal. Abordava uma questão em que a indenização por dano moral já tinha sido deferida na instância ordinária. No

¹⁷ BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo n. TST – RR -16100-43.2009.5.03.0022. Data de julgamento: 29.06.2011. Relatora Ministra Rosa Maria Weber. 3ª Turma. Data de Publicação: DEJT 19.08.2011;

juízo pelo TRT constou que houve a comprovação do constrangimento sofrido pela reclamante no seu ambiente de trabalho, em virtude das atitudes adotadas pelos coordenadores da empresa terceirizada que, com a conivência da empresa tomadora de serviços, impunham aos operadores e supervisores de *telemarketing* o cumprimento de metas de maneira abusiva e desagradável. O TST corroborou tal decisão, entendendo que a conduta empresarial feria a dignidade da pessoa humana, dando ensejo ao pagamento de indenização.

Note-se que, na decisão do TST, houve a relação entre dignidade da pessoa humana e a cobrança excessiva de metas, ou seja, uma questão que pode ser abordada na seara dos direitos humanos.

O outro caso de assédio moral¹⁸ analisado foi o do pedido de indenização por dano moral em face de agressões verbais proferidas pelo gerente contra o trabalhador: a testemunha ouvida a rogo do Reclamante A.C.M.D. relatou: “[...] que conhece a supervisora A., a quem o reclamante estava subordinado; que a depoente presenciou a supervisora A. chamando o reclamante de *idiota e retardado* e que todos os que estavam no setor puderam ouvir as palavras ditas pela supervisora; que soube através do reclamante que a discussão aconteceu porque o reclamante tirou uma nota ruim na monitoria de qualidade”. O TST confirmou a condenação imposta pelo TRT, sendo a indenização de R\$3.000,00 tida como razoável e proporcional.

Em relação aos casos de controle de uso do banheiro, o primeiro acórdão do TST analisado foi pronunciado no recurso interposto pela trabalhadora, apesar de ter sido demonstrado nos autos o controle do uso do banheiro, a empregadora foi absolvida, tendo em vista que foi amparada pela impossibilidade de resolução da matéria fática (Súmula nº 126 do TST). O TRT havia indeferido o pedido de indenização por dano moral formulado pela autora com a seguinte fundamentação: “a situação não configura nenhum absurdo, porque não há nenhuma evidência de que o empregador impedisse os trabalhadores de irem ao banheiro quando, de fato, não houvesse mais possibilidade de se aguardar para a realização das necessidades fisiológicas”. Nesse caso, o TST confirmou a decisão do TRT que negou o pedido da trabalhadora¹⁹.

Frisa-se que nem o TRT e nem o TST, ao julgarem, mencionaram preceitos constitucionais e nem o item 5.7 do Anexo II da NR-17 que diz: “Com o fim de permitir a

¹⁸ BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo n. TST-RR-208-93.2010.5.03.0011. Data de julgamento: 28.06.2011. Relator Ministro Carlos Alberto Reis de Paula. 8ª Turma. Data de Publicação: DEJT 15.08.2011.

¹⁹ BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo n. TST-RR-35840-96.2008.5.24.0002. Data de julgamento: 14.12.2011. Relator Ministro Augusto César Leite de Carvalho. 6ª Turma. Data de Publicação: DEJT 19.12.2011.

satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações”.

O outro acórdão que tratou também acerca do controle do uso do banheiro teve desfecho diferente. A trabalhadora dispunha de um intervalo de cinco minutos para uso do banheiro e que a inobservância desse curto lapso, além de gerar advertência verbal dos superiores, ficava registrada em relatório divulgado entre todos os empregados. O TST orientou-se em manter a decisão da instância inferior que entendeu ter havido extrapolação dos limites do poder disciplinar e configuração de ato ilícito, tendo em vista que foram ignoradas as mais básicas necessidades do ser humano²⁰.

Em todos os processos analisados, seja na esfera do TRT ou do TST, verificamos que, em nenhum caso esses tribunais conectaram a discussão dos pedidos alegados pelos trabalhadores com a questão da precarização do trabalho a que essa categoria é submetida, nem mesmo nas ocorrências em que as empresas foram condenadas a indenizar os empregados. Houve apenas o reconhecimento do nexo entre o adoecimento gerado pelo trabalho.

3.4. A saúde do trabalhador

A vítima do assédio é punida individualmente pelo sofrimento vivido. Sem a visibilidade sobre o fenômeno que afeta coletivamente os trabalhadores, as situações tornam-se individualizadas, gerando ainda mais sofrimento para o assediado, que se sente culpado pelo ocorrido e acaba tendo reforçados os sentimentos de solidão e medo. O assédio ocasiona impacto para as relações profissionais e sociais dos sujeitos, além de gerar repercussões negativas à saúde do operador de *telemarketing*.

Em relação à associação dessa repercussão na saúde com a precarização do trabalho, Renata Dutra (2014) afirma que a literatura relacionada ao adoecimento no trabalho, principalmente nos casos de adoecimento dos operadores de *telemarketing*, tem identificado a estreita relação entre o adoecimento e o estabelecimento de vínculos laborais precarizados, destacando-se os terceirizados.

Estudos recentes buscam estabelecer a conexão entre trabalho e doenças, sendo a análise do discurso dos trabalhadores sobre a realidade do trabalho o principal instrumento

²⁰ BRASIL, TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo n. TST-RR-47400-63.2008.5.03.0020. Data de julgamento: 11.05.2011. Relatora Ministra Dora Maria da Costa. 8ª Turma. Data de Publicação: DEJT 20.05.2011.

metodológico adotado por Cristophe Dejours. Nesse sentido, ele desenvolve a relação entre sofrimento/prazer no trabalho a partir da percepção da insatisfação e ansiedade decorrentes da forma como trabalho passou a ser organizado.

O objeto de estudo da Psicopatologia do Trabalho é, acima de tudo, o sofrimento, e seu grande enigma não é a doença mental e sim a normalidade. Isto é, o que importa realmente é compreender as estratégias defensivas – individuais e/ou coletivas –, adotadas pelos trabalhadores para evitar a doença e preservar, ainda que precariamente, seu equilíbrio psíquico (DEJOURS, 1992)

Para Dejours (1994), a saúde não é um estado de bem-estar, e sim um objetivo, que se faz presente quando há o desejo. Logo, a saúde é comprometida quando a execução de uma tarefa pelo trabalhador é impedida pela organização do trabalho, que restringe os empregados a um só caminho, tirando-lhes a esperança da elaboração própria de suas metas e objetivos de acordo com suas aspirações, necessidades e motivações pessoais.

No relato de uma ex-funcionária de *call center*, ela esclarece que gostava da atividade que exercia, porém o controle rígido e a necessidade de atingir metas tiravam-lhe o prazer na execução de suas atividades laborais.

- Eu realmente gostava de realizar o meu trabalho, lidar com o público, teve momentos bons como o amigo doce [...] Porém era estressante, não me cansava fisicamente, mas psicologicamente e o controle rígido, o modo como trabalhávamos em “ilhas” tudo aberto e as metas sempre a serem atingidas, me tiravam o prazer ir para o trabalho. Chegava lá, já contando as horas para ir embora. (L.)

A saúde, nessa definição, pode ser considerada um processo extremamente dinâmico de funcionamento, em que as pessoas oscilam constantemente entre desestabilização e reequilíbrio emocional.

Os relatos acerca dos riscos de doenças profissionais mais comuns são os relacionados a problemas auditivos, de fala, oculares, ortopédicos (coluna, mão, braço) e os ligados à Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e de depressão em razão do estresse. Entre as doenças diretamente relacionadas ao exercício da profissão, as mais corriqueiras são a depressão, os problemas de coluna, além da dor de cabeça ocasionada pelos fones que pressionam o crânio e um “certo zumbido no ouvido”. (OLIVEIRA, 2009).

Diante disso, é mister refletir como as formas de gerenciamento das relações humanas no trabalho vêm sendo prejudiciais aos trabalhadores e especialmente aos operadores de

telemarketing. Gaulejac (2007), ao debater a concepção de “ideologia gerencialista”, problematiza o mundo gestoriano pautado na gestão como ideologia dominante, tratando da banalização do estresse e do assédio moral, entendido por ele como cerco moral.

O sofrimento psíquico e os problemas relacionais são os efeitos dos modos de gerenciamento. A noção de cerco moral tende a focalizar o problema sobre o comportamento das pessoas, mais do que sobre os processos que os geram. Quando o assédio, o estresse, a depressão ou, mais geralmente, o sofrimento psíquico, se desenvolvem, é a própria gestão da empresa que deve ser questionada. Na maioria dos casos, o cerco não é o fato de uma pessoa particular, mas de uma situação de conjunto (GAULEJAC, 2007, p. 225).

As empresas de *call centers* as quais os operadores de *telemarketing* exercem suas funções se inserem nesse contexto de assédio institucionalizado, como aponta Figueredo (2012), ao pesquisar o assédio moral contra mulheres em uma empresa do setor de plástico direcionada para a produção de embalagens, observou que “o assédio moral praticado na empresa estudada não era originário de relações individuais isoladas, a violência era mesmo institucionalizada, gerada, assim como mantida pela gestão em diversas dimensões” (FIGUEREDO, 2012, p. 24-25). Assim, ela verificou que a violência institucionalizou-se como forma de gestão.

Nesse sentido, Silva e Raichelis (2015) reitera a ideia de que o assédio moral ocorre no mundo do trabalho não apenas de modo isolado, mas de maneira generalizada, nas palavras dela:

O aspecto da violência no mundo do trabalho apresenta-se como estratégia de dominação do capital sobre o conjunto de trabalhadores(as), desorganizando-os(as) enquanto classe social e despolitizando-os(as) na medida em que ocorre o esvaziamento do potencial reivindicatório dessa classe, ocorrendo a individualização da violência assimilada como culpa do(a) trabalhador(a), e não como forma de violentar os direitos humanos dos(as) trabalhadores(as). Nesse sentido, a solidariedade de classe desaparece para dar lugar à culpabilização individual em relação a questões que afetam o coletivo (SILVA & RAICHELIS, 2015).

Desse modo, as autoras afirmam que o assédio moral permanecerá penetrado na subjetividade do trabalhador, de modo que aquele que não consegue seguir o compasso de trabalho imposto pelas empresas e organizações, que não atinge as metas estabelecidas, que não apresenta a produtividade requerida, que não corresponde aos objetivos a serem atingidos pelas empresas e organizações, passa a ser considerado “inadaptado”, “disfuncional”,

“preguiçoso”, “corpo mole”, “vagabundo”, “rebelde”, “louco”. Segundo elas, esse processo de culpabilização do trabalhador fragiliza as relações de trabalho e gera um processo de patologização, pois deposita no trabalhador a culpa por ele não se adaptar às normas das empresas e organizações.

A patologização serve para demonstrar aos(às) demais trabalhadores(a)s que tal fenômeno não acontecerá com eles(as), mas aconteceu com o(a) outro(a), porque o(a) outro(a) era um(a) inadaptado(a), um(a) rebelde, um(a) doente. Com grande probabilidade, o(a) trabalhador(a) atingido(a) pela violência moral acaba adoecendo, já que há um comprometimento de sua saúde física e mental, provocando o aparecimento de doenças e/ou fazendo reemergir doenças preexistentes. O(A) trabalhador(a), muitas vezes, não suporta a situação de assédio moral e termina pedindo demissão. No serviço público, acaba ocorrendo a transferência para outro posto de trabalho, além de ameaças de processo administrativo objetivando a demissão do(a) funcionário(a) (SILVA & RAICHELIS, 2015).

Falar das consequências do assédio moral na saúde implica pensar nos danos psíquicos que podem apresentar-se como angústia e ansiedade que modificam o ânimo da pessoa afetada. A repetição dos atos de violência ao longo do tempo piora a saúde do indivíduo; para este, dominado pelo cansaço, faltam forças para reagir, ocasionando o isolamento. A vítima perde o prazer de trabalhar, tem desejos vagos e pensa em não retornar mais à empresa. De acordo com Barreto (2005), a partir disso, iniciam-se os sinais de alarme do organismo: dores de cabeça, distúrbios digestivos, alterações de comportamento, sensações vagas de dores que migram. A autora afirma também que, com o passar dos dias, a falta de resolução ou esclarecimentos, as alterações evoluem para novo estado de ânimo, podendo chegar à depressão, à síndrome do pânico, ao *burn out*, entre outros. Vale ressaltar que esse processo de instauração da doença não é tão rígido e suas fases se misturam, podendo variar de pessoa para pessoa.

Em relação a questões de saúde do trabalhador de *telemarketing* no município de João Pessoa, foi realizada pesquisa com coleta de dados no CEREST – Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador, bem como entrevista com o coordenador deste centro. De acordo com seu depoimento, o atendimento acontece tanto por demanda espontânea, através de marcações diretamente com o Centro por telefone, ou por meio de encaminhamentos de algum serviço de saúde. Os operadores de *telemarketing* muitas vezes são encaminhados por intermédio do SINTTEL/PB, pelas UPAS e por colegas de trabalho que já conhecem tal centro.

O usuário, ao comparecer ao Centro de Referência, passa por uma equipe multiprofissional formada por médicos do trabalho, assistentes sociais, enfermeiros, fisioterapeutas e psicólogos que acolhe a demanda, realiza um estudo para comprovar se existe ou não uma relação entre a forma de adoecimento com o trabalho. Além disso, caso seja necessário acompanhamento médico, o CEREST faz o encaminhamento do trabalhador para os serviços de referência da rede municipal de saúde.

Uma equipe de acolhimento vai escutar detalhadamente o processo de trabalho e a história da doença, em seguida o trabalhador é encaminhado para atendimento com o médico do trabalho que, a partir dos protocolos clínicos diferenciados, vai relacionar ou não aquela enfermidade com o trabalho. Uma vez estabelecida essa relação, o médico emite laudos, pareceres e notificações, tanto para previdência social como para o SUS a fim de auxiliar esse trabalhador na busca de seus direitos, seja na Previdência Social ou na Justiça do Trabalho. (Coordenador do CEREST)

O Centro de Referência Regional em Saúde do Trabalhador tem atribuições de vigilância e fiscalização do ambiente de trabalho, também desenvolve atividades direcionadas a prevenção e da promoção da saúde dos trabalhadores a partir das ações de Vigilância dos Processos Produtivos. Os técnicos do Núcleo de Vigilância em Saúde do Trabalhador vão até as empresas e identificam as não conformidades no ambiente e na organização do processo produtivo e exigem, com base em normas técnicas, intervenções naquele ambiente de trabalho.

No CEREST, são desenvolvidos cursos de capacitação voltados para inspetores de vigilância sanitária que atuam nas inspeções, afim de que possam olhar para o ambiente de trabalho, identificando as condições não favoráveis, e lançar mão dos instrumentais de vigilância para autuar e notificar as empresas e, caso necessário, interditar para prevenir os acidentes de trabalho. Há também a preocupação com o acolhimento e a assistência aos trabalhadores que se deslocam até o centro, bem como educação permanente e colaboração através de mobilização sindical.

A análise e a interpretação dos dados tiveram como base as categorias centrais investigadas e fundamentadas por Dejours (1992), indispensáveis a uma investigação psicodinâmica da relação prazer, sofrimento e trabalho, quais sejam: condições de trabalho, organização do trabalho e estratégias defensivas, conforme delineadas a seguir.

Os trabalhadores de *telemarketing* que foram entrevistados apontaram os seguintes aspectos em relação à escolha dessa profissão. Dois terços deles escolheram essa profissão pelo acaso, ou seja, pela necessidade de trabalho, primeiro emprego, carga horária e

quantidade de vagas disponíveis no mercado de trabalho, e não por se identificarem com a profissão. Houve inclusive entrevistados formados em curso de nível superior que não conseguiram adentrar na sua área de trabalho.

Já em relação ao tipo de trabalho, apenas uma trabalhadora relatou estar trabalhando como operadora na modalidade ativo, com o restante relatando ter trabalhado como operador(a) de *telemarketing* na modalidade receptivo, ou seja, não realizando ligações para captação de novos clientes ou vendas de produtos, mas sim recebendo ligações, do qual prestavam serviço para outras companhias de telecomunicação, atendendo as ligações desses clientes.

No que tange as ligações, os/as operadores(as) de *telemarketing* ressaltaram a questão do controle excessivo sobre o tempo de duração das chamadas que não poderiam ser muito longas. Porém, segundo esses trabalhadores, ocorria o fato de o sistema operacional estar lento ou o cliente querer desabafar, relatar todo o problema. Esses acontecimentos podiam fazer com que esses profissionais extrapolassem o tempo determinado pela empresa, independentemente de sua culpa, o que lhes causavam estresse e ansiedade.

As pausas, de acordo com esses trabalhadores, eram muito curtas, pois eram divididas em três, sendo a primeira de 10 minutos e a segunda de 20 minutos, que geralmente utilizam para fazer alguma refeição que, no caso, deveria ser um lanche, pois, segundo eles, esse tempo não dava para fazer uma refeição como o almoço. Os operadores relataram que, muitas vezes, esqueciam-se de tirar a terceira pausa de 10 minutos por causa do volume de ligações que recebiam e, mesmo assim, contaram que as pausas não davam para descansar.

As idas aos banheiros, segundo relatado, deveriam durar menos de 3 minutos e não era bem visto pela empresa se essas idas fossem fora das pausas já pré-definidas. Caso isso ocorresse, muitas vezes, os superiores reclamavam, inclusive com relatos de o supervisor bater na porta para o operador de *telemarketing* não demorar dentro do banheiro.

Os operadores de *telemarketing* relataram que o trabalho era cansativo e estressante com raros episódios prazerosos. Houve um caso em que a operadora considerou prazeroso o período no qual trabalhou pelo atendimento *online*. A maioria destacou a imposição de metas, o controle excessivo e a própria atividade em si ao telefone como algo bastante estressante e penoso. A jornada relatada era de seis horas e vinte minutos dentro da empresa, porém, o horário não era fixo; havia mudanças unilateralmente pela empresa nos horários dos expedientes com variações em média a cada três meses, o que muitas vezes prejudicava aqueles trabalhadores que estudavam. Acerca do questionamento do que seria para eles um ambiente de trabalho saudável, foi relatado principalmente a questão do trato dos superiores

com os operadores de *telemarketing*, que poderia ser mais harmoniosa, mais respeitosa, de maneira que eles pudessem se sentir acolhidos pela empresa.

Quanto ao questionamento de problemas de ansiedade ou depressão, a maioria relatou ter desenvolvido ansiedade no período que trabalhou no *call center*. uma trabalhadora, inclusive, afirmou, em seu relato, que tinha pesadelos com as ligações dos clientes e que desenvolveu síndrome do pânico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre o tema “trabalho” pode levar a várias perspectivas e diversos campos de análise, como Sociologia, Direito, Serviço Social, Psicologia, entre outros. Delimitar os pontos centrais a serem analisados é uma tarefa árdua para qualquer pesquisador, entretanto, com um referencial teórico adequado e com autores que dialogam entre si, essa empreitada se torna apazível, sem esquecer-se de uma metodologia que comporte o tipo de pesquisa a ser construída.

Assim, o presente estudo baseou-se em três categorias centrais: a precarização do trabalho, o assédio moral no ambiente de trabalho decorrente de tal precarização e a categoria de trabalhadores, a saber, operadores de *telemarketing*. Dito isto, buscou-se compreender a centralidade do trabalho dentro do contexto de políticas neoliberais, das quais a reestruturação produtiva atua nas mutações do mundo do trabalho. Não foi uma questão genérica pesquisada, mas a questão da precarização a que os trabalhadores vêm sofrendo com o avanço dessas políticas.

A precarização aqui trabalhada trata-se do aparecimento de novas formas de trabalho baseada em um processo de transformações estruturais no capitalismo, que busca garantir competitividade às empresas por meio da flexibilização das relações de trabalho. Nesse modelo, surgiram novas bases institucionais para o desenvolvimento do capitalismo. O sistema econômico, antes centrado no capital industrial, deslocou-se para modelos flexíveis de produção, com destaque ao capital financeiro.

O estudo da precarização foi contextualizado historicamente com os movimentos das crises do capital e suas respectivas reverberações no universo laboral, inclusive com o acompanhamento do arcabouço legislativo e as suas recentes alterações.

Esboçada a ideia de precarização do trabalho abordada nessa investigação, nosso estudo foi desenvolvido em categorias analíticas que dialogaram entre si. Portanto, a apreciação do assédio moral foi investigada sob a ótica da precarização, ficando exposto que o assédio moral ocorre no ambiente de trabalho de maneira institucionalizada e não apenas de maneira isolada como vem julgando a justiça do trabalho.

Para evidenciar essa afirmação, recorremos a uma categoria profissional, que foi a dos operadores de *telemarketing* de *call centers*, tendo em vista que alguns estudos, como os de Ruy Braga, Selma Venco e Ricardo Antunes, só para citar alguns, já revelavam que esses trabalhadores vivenciavam a precarização em seu ambiente de trabalho.

Tendo em vista que o enfoque nesse emprego era o assédio moral como fenômeno precarizador das relações de trabalho, decidimos adotar a pesquisa de campo, pois, como foi explanado anteriormente, com a análise de resultados, foi constatado que o assédio moral se tornou generalizado, a partir das condutas adotadas por essas empresas de *call centers*.

O modelo de organização do ambiente de trabalho nessas centrais de atendimentos foi uma questão abordada, pois os pontos de atendimento isolados por baias, sendo cada um dos compartimentos separados por divisórias, a rotatividade do acomodamento dos operadores nesses PA's e o controle excessivo, seja informacional, por meio de câmeras e *softwares* que controlam o tempo de atendimento, ou através dos olhos dos supervisores. Todos estes são fatores que causam estresse e adoecimento aos trabalhadores de *telemarketing*.

Adiciona-se a esse quadro o problema das relações interpessoais com a utilização das escalas pedagógicas. Funciona como um controle disciplinar e tem o intuito de acelerar a punição por qualquer deslize, atraso, monitoramento e faltas. Essas punições começam com advertência, depois suspensões e em seguida tornam-se ato reincidente. Por fim, pune-se o trabalhador por desídia, má conduta em suas funções, contida no artigo 482 da CLT.

Por outro lado, os próprios operadores de *telemarketing* vêm denunciando o assédio moral no ambiente de trabalho; casos como a paralização relatada anteriormente é um indicativo disso. Esses trabalhadores narram que ocorrem os abusos pelos seus supervisores nos controles das idas ao banheiro e no atingimento de metas. Para os operadores entrevistados, corrigir essas condições laborais é um fator essencial para a construção de um ambiente de trabalho saudável.

Embora essa constatação se torne bem evidente com os próprios relatos desses trabalhadores e pelo aumento de volume de ações judiciais pleiteando indenizações por danos causados pelo assédio moral, a Justiça do Trabalho não se demonstrou sensível a tal questão, pois, como foi analisado nos processos investigados nessa pesquisa, muitas sentenças se basearam na robustez e não na prova, mesmo as alegações sendo as mesmas; houve ganhos de causa em alguns casos, sendo geralmente a comprovação do adoecimento do trabalhador a prova mais contundente para a Justiça.

Com o avanço da pesquisa, tivemos conhecimento de uma manifestação/paralização dos trabalhadores de *telemarketing* de um *call center* no município de João Pessoa-PB, na qual o sindicato da categoria (SINTTEL/PB) participou. A partir daí, compreendemos a importância desse ente como ator social para toda a categoria desses trabalhadores. Sendo assim, fomos até o sindicato para aprofundar a pesquisa sob uma nova perspectiva: a sindical.

A visita ao SINTTEL/PB foi extremamente proveitosa, pois lá eram realizadas as homologações das rescisões de contrato de trabalho entre os operadores de *telemarketing* e as empresas de *call centers*. Isso possibilitou o acesso a vários dados que ajudaram no embasamento dessa pesquisa. Lá também recebemos a orientação de procurarmos o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - CEREST, pois o próprio sindicato realizava a indicação de tal órgão aos operadores que sofreram adoecimento no trabalho. Nesse centro, há o acolhimento por demanda espontânea dos trabalhadores por uma equipe multidisciplinar.

Com o auxílio do CEREST, realizamos mais três entrevistas, sendo uma inclusive realizada dentro das dependências desse órgão. O centro fez a intermediação entrando em contato com os trabalhadores do *telemarketing* que lá foram atendidos, explicando a relevância da pesquisa e, por último, fornecendo-nos o contato daqueles que aceitaram participar da entrevista.

No campo dos direitos trabalhistas, identificamos um retrocesso social com a promulgação das leis nº 13.429, de 31 de março de 2017 (terceirização) e a Lei nº 13.467/2017 (reforma trabalhista), pois uma parcela considerável do texto da intitulada “reforma” não é senão a cópia do que há de pior em súmulas do TST ou em entendimentos minoritários já professados no âmbito das relações de trabalho judicializadas. Além disso, essa reforma foi feita às pressas e sem o devido debate com a sociedade, ferindo a Constituição Federal ao desrespeitar direitos dos trabalhadores consolidados ao longo do tempo.

Toda vez que ocorre uma crise do capital, a classe trabalhadora é afetada com o desmonte dos direitos sociais e trabalhistas. Por isso, os sindicatos devem estar fortalecidos para que possam lutar por suas categorias e pela classe de maneira geral. Que sejam vigilantes quanto ao cumprimento por parte das empresas em relação ao cuidado para que sejam evitados acidentes de trabalho, doenças e/ou agravos relacionados ao trabalho pela ausência de ambientes salubres.

O operador de *telemarketing* exerce sua função preponderantemente ao telefone, tendo como instrumento de trabalho o *headset* (um equipamento formado por um fone de ouvido e um microfone acoplado) e o computador. Tal conformação de ferramenta laboral, ligada à organização estrutural e funcional do ofício, faz com que essa categoria profissional permaneça exposta a alguns males, como a LER/DORT, disfonias ocupacionais, transtornos mentais e Pair (perda auditiva induzida pelo ruído), além de fadiga relacionada aos movimentos musculares, ao esforço postural ou visual e da alta estimulação da atividade mental e emocional.

Nessa perspectiva, a solução mais eficiente para minimizar essas enfermidades ocorre essencialmente com a prevenção. O desafio está em como realizá-la. A precaução inicia primeiramente com o cumprimento das legislações vigentes. No caso dos operadores de *telemarketing*, a legislação é a NR17, Anexo II, que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing* nas diversas modalidades desse serviço. Os entrevistados, na sua maioria, demonstraram ter conhecimento de tal norma que contribui em proporcionar aos trabalhadores o máximo de conforto, segurança e saúde.

Assim, por todo o exposto, o presente estudo encerra-se com essa reflexão, de que o assédio moral no ambiente de trabalho dos *call centers* não ocorre apenas de maneira individualizada, como uma forma de perseguição pessoal, mas de maneira institucionalizada por afetar diretamente a dignidade da pessoa humana do trabalhador.

REFERÊNCIAS

ABT/PUC-SP. **Relatório da indústria de *call centers* no Brasil 2005**: the global *call center* industry project. São Paulo: ABT, PUC-SP, 2006.

ALVES, G. A nova precariedade salarial: elementos histórico-estruturais da nova condição salarial no século XXI. In: NAVARRO, V. L. LOURENÇO, E. A. S. (orgs.). **O avesso do trabalho IV** – Terceirização, precarização e adoecimento no mundo do trabalho. São Paulo: Expressão Popular, 2017.

ANDERSON, P. Balanço do neoliberalismo. In: SADER, E. GENTILI, P. (orgs.). **Pós-neoliberalismo**: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. pp. 9-23.

ANTUNES, R. (org.) **A dialética do trabalho**: escritos de Marx e Engels. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, R. BRAGA, R. (org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

ASSIS, A. Indenização do dano moral. In: **Síntese Jornal**. Porto Alegre, v. 1, n. 6, maio-junho, 1997. pp. 3-5.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70/LDA, 2009.

BARRETO, M. M. S. **Assédio moral**: a violência sutil — análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese (Doutorado em Psicologia Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC. São Paulo, 2005.

_____. **Uma jornada de humilhações**. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP. São Paulo: 2000.

_____. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ, 2006.

BRAGA, R. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. In: **Revista Tempo Social**. São Paulo, v. 18, n. 1, 2006.

BRASIL. Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017. **Altera dispositivos da Lei no 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros**. Brasília: MTE, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm>. Acesso em: 10 abr. 2018.

_____. Ministério do Trabalho e do Emprego. Classificação brasileira de ocupações (CBO). **Portaria Ministerial nº 397, de 9 de outubro de 2002**. 2002. Disponível em: <www.mtecbo.gov.br>. Acesso em: 10 abr. 2018.

_____. **Justiça do Trabalho na Paraíba. Consulta jurisprudencial.** Disponível em: <www.trt13.jus.br>. Acesso em: 10 abr. 2018.

CAMPOS, J. R. **Aspectos da terceirização e o direito do trabalho.** In: **Revista do Curso de Direito.** v. 1, n. 1, 2004.

CARELLI, R. L. Terceirização e direitos trabalhistas no Brasil. In: DRUCK, G. FRANCO, T. (orgs.). **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização.** São Paulo: Boitempo, 2007.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário.** Tradução de Iraci D. Poleti. 5. Ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** Tradução de Roneide Venancio Majer. 5. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.

CASTRO, R. F. **A terceirização no direito do trabalho.** São Paulo, Malheiros, 2000.

CATTANI, A. D. (org.). **Trabalho e tecnologia – Dicionário crítico.** Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Editora da Universidade, 1997.

CAVALCANTE, G. M. M. **A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos da precarização do trabalho do assistente social.** Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade Federal de Alagoas - UFAL, Maceió, 2009.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 7. ed. São Paulo: Cortez; 2005.

CURVOS, R. M. C. **Comparação entre as grandes crises sistêmicas do sistema capitalista (1873, 1929 e 2008).** Tese (Doutorado em Economia). Universidade Estadual do Rio de Janeiro - UERJ. Rio de Janeiro, 2011.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5. Ed. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

_____. **Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação.** São Paulo, Atlas, 1994.

DELGADO, M. G. **Curso de direito do trabalho.** São Paulo: LTr, 2012.

DIEESE. **Impactos da Lei 13.429/2017 (antigo PL 4.302/1998) para os trabalhadores.** Contrato de trabalho temporário e terceirização. São Paulo: DIEESE, 2017. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec175TerceirizacaoTrabalhoTemporario.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

_____. **O Processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil.** São Paulo: DIEESE, 2007. Disponível em: <<http://ftp.medicina.ufmg.br/osat/arquivos/6-07082015.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

DUTRA, R. Q. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *call centers***. São Paulo: LTR, 2014.

FERREIRA, H. D. B. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Campinas: Russell, 2004

FIGUEREDO, P. M. **Assédio moral contra mulheres nas organizações**. São Paulo: Cortez, 2012.

FONSECA, R. T. M. Saúde mental para e pelo trabalho. In: **Revista LTr**. v. 67, n. 6, jun. 2003. pp. 670-679.

FORRESTER, V. **O horror econômico**. São Paulo: EdUNESP, 1997.

FREITAS, M. E. HELOANI, R. BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FRONTZEK, L. G. M. **Assédio moral: novos rumos da violência psicológica no trabalho**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Belo Horizonte, 2009.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Tradução de Ivo Storniolo. Aparecida - SP: Ideias Letras, 2007.

GEORGES, I. P. H.. Trajetórias profissionais e saberes escolares - O caso do *telemarketing* no Brasil. In: ANTUNES, R. BRAGA, R. (orgs.). **Infoproletários**. Degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. v. 1. pp. 213-230.

GUEDES, M. N. **Terror psicológico no trabalho**. São Paulo: LTr, 2003.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

HERCULANO, S. **Metodologia das ciências sociais: elementos para um debate**, 2007. Disponível em: <<http://www.professores.uff.br/seleneherculano/Textos/metodologia-dasciencias-sociais2.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

HIRIGOYEN, M. **Assédio moral a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand, 2008.

_____. **Mal estar no trabalho - Redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

HOBBSAWM, E. **Era dos extremos – O breve século XX**. 2. Ed. São Paulo: Schwarcz Ltda, 1994.

JESUS, F. S. **Modelos produtivos: as diferenças entre taylorismo, fordismo e toyotismo**. 2015. Disponível em: <<http://www.geografiaopinativa.com.br/2015/03/modelos-produtivos-as-diferencas-entre.html>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

_____. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa, bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LARANJEIRA, S. G. A reestruturação das telecomunicações e os sindicatos. In: **Revista brasileira de ciências sociais**. v. 18, n. 52, junho, 2003. pp. 81-215.

LAURELL, A. C. (org.). Avançando em direção ao passado: a política social do neoliberalismo. In: **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. Tradução de Rodrigo Leon Contrera. São Paulo: Cortez, 1995.

LEYMANN, H. **Mobbing la persécution au travail**. Paris: Seuil Trad, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2004.

_____. **O Capital: crítica da economia política**. Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

_____. **Trabalho assalariado e capital**. São Paulo: Global Editora, 1987.

MARX, K. ENGELS, F. **Manifesto do partido comunista**. 9. Ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 1999.

MANCINI, L. **Call center: estratégia para vencer**. São Paulo: Sumus, 2006.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria método e criatividade**. 17. Ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 1994.

OIT. **História da OIT**. Disponível em: <<http://www.ilo.org/brasil/conheca-a-oit/hist%C3%B3ria/lang--pt/index.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

OLIVEIRA, F. **Os direitos do antivalor: a economia política da hegemonia imperfeita**. Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

OLIVEIRA, S. M. Os trabalhadores das centrais de teleatendimento no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, R. BRAGA, R. (orgs.). **Infoproletários – Degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009. pp. 113 -116.

NASCIMENTO, S. A. C. M. O assédio moral no ambiente do trabalho. In: **Revista LTr**. v. 8, n. 68. ago. 2004. pp. 922-930. Disponível em: <<http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=5433>>. Acesso em: 10 abr. 2010.

PAGOTTO, L. U. C. BERNARDES NETO, H. MAGG, B. O. A regulamentação dos serviços de atendimento ao consumidor. In: **Revista Fórum CESA**. out. 2008. pp. 47-51.

PARENZA, C. T. Trajetórias: um instrumento de análise da participação do trabalhador no mercado de trabalho. In: **Revista serviço social e sociedade**. n. 93. São Paulo: Cortez, 2008.

PAROLIN, I. C. H. **É proibido proibir?** 3. Ed. Porto Alegre: Mediação, 2003.

PENA, R. F. A. **Toyotismo e acumulação flexível**. Revista Brasil Escola. Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/toyotismo-acumulacao-flexivel.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

POLANYI, K. **A grande transformação**: as origens de nossa época. Rio de Janeiro, Campus, 1980.

ROSENFELD, C. Construção da identidade no trabalho em *call centers*: a identidade provisória. Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa. pp. 775-795.

SÁ, A. C. A. G. P. SÁ, P. H. F. L. M. As características da função e seu impacto nos níveis de satisfação do funcionário de contato: um estudo em uma grande empresa de telecomunicações. In: Revista brasileira de gestão de negócios. v. 16. n. 53. p. 658-676. Disponível em: <http://rbgn.fecap.br/RBGN/article/viewFile/1553/pdf_94>. Acesso em: 10 abr. 2018.

SALERNO, M. S. Flexibilidade e organização produtiva: elementos para transformar o termo flexibilidade numa categoria analítica; elementos para análise da produção na indústria. In: **Anais do XVI Encontro anual da ANPOCS**. Natal: 1992.

SANTOS, J. B. Terceirização também é preconceito e discriminação. In: MOTTA, D. RODRIGUES, I. J. CONCEIÇÃO, J. J. **Terceirização no Brasil**: do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas). São Paulo: Annablume; CUT, 2009.

SENNET, R. **A corrosão do caráter**. O desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo. São Paulo, Best Seller, 2012.

SILVA, D. M. P. **Psicologia jurídica no processo civil brasileiro**: a interface da psicologia em direito nas questões de família e infância. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

SILVA, F. P. M. **Trabalho e emprego no setor de telemarketing**. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade de São Paulo - USP. São Paulo, 2010.

SILVA, O. D. RAICHELIS, R. O assédio moral nas relações de trabalho do(a) assistente social: uma questão emergente. In: **Serv. Soc. Soc.** n. 123, jul./set. 2015. pp. 582-603.

SMITH, A. **A riqueza das nações**. São Paulo: Nova Cultural, 1988. v. I.

SOUSA, R. G. **Movimento operário brasileiro**. Revista Brasil Escola. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/historiab/movimento-operario-brasileiro.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

SOUZA, J. **Os batalhadores brasileiros**: nova classe média ou nova classe trabalhadora? 2. Ed. Belo Horizonte: EdUFMG, 2012.

STONE, B. WYMAM, J. **Telemarketing**: A bíblia do marketing. São Paulo: Nobel, 1992.

TAYLOR, F. W. **Princípios de administração científica**. Tradução de Arlindo Vieira Ramos. 7. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1982.

THOMPSON, E. P. **Tempo, disciplina de trabalho e capitalismo industrial**. Tradução de Rosaura Eicheemberg. São Paulo: Schwarcz, 1998. pp. 267-304.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VENCO, S. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores. In: ANTUNES, R. BRAGA, R. (orgs.). **Infoproletários** – Degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. pp. 153-171.

APÊNDICES

Perfil básico do(as) operadores(as) entrevistado(as) cujas declarações são citadas nessa dissertação

Operadores de *telemarketing* – João Pessoa/PB - 2018

Entrevistados	Gênero	Idade	Escolaridade	Tempo trabalhado	Se conhece a NR 17
D. L.	Feminino	- 25	Superior Incompleto	7 meses	Sim
E. P.	Feminino	+35	Ensino Médio	3 anos	Sim
L.	Feminino	+25	Superior completo	1 ano	Sim
R.	Feminino	30	Superior Incompleto	7 meses	Sim
V.	Masculino	23	Superior Incompleto	1 ano	Sim
VE.	Feminino	-25	Superior Incompleto	3 anos	Sim
D.Y.	Feminino	28	Superior Incompleto	1 ano e 9 meses	Não
M.	Masculino	49	Superior Completo	11 anos	Não

Nota: Dados referentes a coleta realizada entre setembro de 2017 e março 2018.



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO ACADÊMICO

Questionário da pesquisa / Entrevista – Operadores de Telemarketing

Parte I - Informações gerais

Favor marcar com um **X** somente em uma única resposta que melhor se apresente para você.

1. Gênero:

☐ Masculino

☐ Feminino

2. Faixa de idade:

☐ Até 25 anos

☐ De 25 a 35 anos

☐ De 35 a 45 anos

☐ De 45 a 60 anos

☐ Acima de 60 anos

3. Último curso que você concluiu:

☐ Doutorado

☐ Mestrado

☐ Especialização

☐ Curso Superior

☐ Ensino Médio

☐ Outro _____

4. Tempo em que você está na empresa:

☐ 1 ano ou menos

☐ mais de 1 a 3
anos

☐ mais de 3 a 5 anos

☐ mais de 5 anos

5. Você tem conhecimento se há sindicato da categoria:

☐ Sim

☐ Não

6. Você tem conhecimento da NR17 que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de telemarketing?

☐ Sim

☐ Não

7. Você tem algum conhecimento sobre seus direitos trabalhistas?

☐ Sim

☐ Não

Parte II – Entrevista

8. Por que você escolheu essa profissão?

9. Relate brevemente sobre seu trabalho?

10. Como funciona o sistema de ligações na empresa? Há metas de produtividade?

11. As pausas são muito curtas ou dá para descansar e fazer alguma refeição?

12. As idas ao banheiro são controladas? Como funciona isso?

13. Considera o trabalho cansativo? Prazeroso? Estressante?

14. Quanto tempo você passa por dia na empresa? A jornada de trabalho é fixa? E como funcionam as folgas?

15. Para você o que é um ambiente de trabalho saudável?

16. Você já teve problemas de ansiedade ou depressão?

17. Você sabe o que significa assédio moral no ambiente de trabalho?

18. Você já sofreu assédio moral no ambiente de trabalho? Conhece algum colega que passou por isso?

19. Qual é a sua visão sobre a sua profissão?

20. Quais são suas principais preocupações em relação ao seu trabalho e quais são seus maiores projetos?



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO ACADÊMICO

Questionário da pesquisa/Entrevista - Operadores de *Telemarketing* (ex-funcionários)

Parte I - Informações gerais

Favor marcar com um **X** somente em uma única resposta que melhor se apresente para você.

21. Gênero:

☐ Masculino

☐ Feminino

22. Faixa de idade:

☐ Até 25 anos

☐ De 25 a 35 anos

☐ De 35 a 45 anos

☐ De 45 a 60 anos

☐ Acima de 60 anos

23. Último curso que você concluiu:

☐ Doutorado

☐ Mestrado

☐ Especialização

☐ Curso Superior

☐ Ensino Médio

☐ Outro _____

24. Tempo em que você esteve na empresa:

☐ 1 ano ou menos

☐ mais de 1 a 3
anos

☐ mais de 3 a 5 anos

☐ mais de 5 anos

25. Você tem conhecimento se há sindicato da categoria:

☐ Sim

☐ Não

26. Você tem conhecimento da NR17 que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de *telemarketing*?

☐ Sim

☐ Não

27. Como você foi desvinculado(a) da empresa?

☐ Pediu demissão

☐ Foi demitido(a)

Parte II – Entrevista

28. Por que você escolheu essa profissão?

29. Relate brevemente como era o seu trabalho?

30. Como funcionava o sistema de ligações na empresa? Havia metas de produtividade?

31. As pausas eram muito curtas ou dava para descansar e fazer alguma refeição?

32. As idas ao banheiro eram controladas? Como funcionava isso?

33. Considerava o trabalho cansativo? Prazeroso? Estressante?

34. Quanto tempo você passava por dia na empresa? A jornada de trabalho era fixa? E como funcionavam as folgas?

35. Para você o que é um ambiente de trabalho saudável?

36. Você já teve problemas de ansiedade ou depressão?

37. Você sabe o que significa assédio moral no ambiente de trabalho?

38. Você já sofreu assédio moral no ambiente de trabalho? Conhece algum colega que passou por isso?

39. Qual é a sua visão sobre a empresa que você trabalhou?

40. Quais eram suas principais preocupações em relação ao seu trabalho e quais são seus maiores projetos?



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
JOÃO PESSOA/PB – BRASIL

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Pesquisador Responsável: Rafael Câmara Norat

Endereço: Av. Pombal, 845, apto 901 - Manaíra

CEP: 58038-241 – João Pessoa/PB

Fone: (83) 98809-0637

E-mail: rafaelnorat@hotmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “**O ASSÉDIO MORAL E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: REPERCUSSÕES SOBRE A SAÚDE DO TRABALHADOR DE *TELEMARKETING***”. Neste estudo pretendemos investigar o assédio moral no seu ambiente de trabalho.

O motivo que nos leva a estudar é fato que identificamos que no setor de *telemarketing*, as empresas (*call centers*) não têm interesse em criar um ambiente saudável e estável para seus funcionários, pelo contrário identificamos que há uma generalização do assédio moral ao qual esses trabalhadores estão acometidos diariamente.

Para este estudo adotaremos os seguintes procedimentos Os voluntários serão esclarecidos quanto aos objetivos e métodos da pesquisa e assinarão o TCLE. Em seguida, preencherão o questionário de identificação que conterà os seguintes dados dos voluntários: nome, nível de escolaridade, empresa na qual trabalha, função que exerce e tempo de serviço. Por último, os voluntários serão entrevistados, com base no roteiro de pesquisa semiestruturada, o qual abordará aspectos como vínculo empregatício; remuneração; carga horária; qualidade e segurança do ambiente de trabalho.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, no Centro PPGSS e a outra será fornecida a você.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelos mesmos.

Eu, _____, portador do documento de
Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo “**O ASSÉDIO**”

MORAL E A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: REPERCUSSÕES SOBRE A SAÚDE DO TRABALHADOR DE *TELEMARKETING*”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

João Pessoa, _____ de _____ de 20__ .

Nome Assinatura participante Data

Nome Assinatura pesquisador Data

Nome Assinatura testemunha Data

ANEXOS

NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17 ERGONOMIA ANEXO II TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

(Aprovado pela Portaria SIT n.º 09/2007)

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing* nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/*telemarketing* nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/*telemarketing* aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulação independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;

2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;

3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;

5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;

6. borda frontal arredondada;

7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;

8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;

largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;

9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) 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 head set 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 head-sets 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 head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;

b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;

c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:

a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;

b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas “a” e “b” deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/*telemarketing* é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/*telemarketing*.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/*telemarketing* devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/*telemarketing*.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/*telemarketing* deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/*telemarketing* de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/*telemarketing*;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/*telemarketing*, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
 - b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
 - c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
 - d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
 - e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por

norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 - 1. trabalho real e trabalho prescrito;
 - 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 - 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;
 - 4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
 - 5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
 - 6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
 - 7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
 - 8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;
- c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
- d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
- e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;
- f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigam-se somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.