

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

ANTONIA ESTELITA NASCIMENTO

POLÍTICA INSTITUCIONAL: Os impactos psicossociais do ambiente de trabalho e como interfere na saúde do atendente de call center

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2023

ANTONIA ESTELITA NASCIMENTO

**POLÍTICA INSTITUCIONAL: OS IMPACTOS PSICOSSOCIAIS DO
AMBIENTE DE TRABALHO E COMO INTERFERE NA SAÚDE DO ATENDENTE
DE CALL CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo Científico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Prof. Me. Tiago Deividly Bento Serafim

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2023

ANTONIA ESTELITA NASCIMENTO

**POLÍTICA INSTITUCIONAL: OS IMPACTOS PSICOSSOCIAIS DO
AMBIENTE DE TRABALHO E COMO INTERFERE NA SAÚDE DO ATENDENTE
DE CALL CENTER**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Data da Apresentação: 29/06/2023

BANCA EXAMINADORA

Orientador: PROFESSOR, MESTRE TIAGO DEIVIDY BENTO SERAFIM

Membro: PROFESSORA, ESPECIALISTA, LARISSA VASCONCELOS
RODRIGUES

Membro: ESPECIALISTA FERNANDA CANDIDO SANTOS EUZÉBIO

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2023

POLÍTICA INSTITUCIONAL: Os impactos psicossociais do ambiente de trabalho e como interfere na saúde do atendente de call center

Antonia Estelita Nascimento ¹
Tiago Deividu Bento Serafim ²

RESUMO

O objetivo desse trabalho é compreender como a política institucional do call center contribui para sofrimento psíquico do teleoperador. No decorrer do texto destacou-se a importância do trabalho na vida do sujeito e como a falta de suporte e acompanhamento contribuem para impactos negativos na saúde do trabalhador, podendo levar ao adoecimento físico e psíquico. Por ocupar lugar central na vida do indivíduo, o trabalho é considerado um fator determinante na manutenção da sua saúde, porém, com grande potencial de tornar-se prejudicial, sendo fonte de tensão e sofrimento em sua vida. Os problemas decorrentes do trabalho no teleatendimento são resultantes do conflito capital x trabalho, bem como do ambiente adverso que são expostos. A saúde é compreendida como um processo dinâmico, sujeito a oscilações constantes entre saúde e adoecimento, essas condições podem se manifestar de diversas formas em cada trabalhador, mas que resulta em grande sofrimento. É importante reconhecer a relação entre o trabalho e o impacto na saúde dos trabalhadores, especialmente no teleatendimento, onde os desafios são amplificados. A abordagem dessas questões requer a implementação de promoção de bem-estar e um ambiente de trabalho mais saudável. Além disso, é necessário fornecer suporte adequado para lidar com os desafios físicos e psicológicos inerentes ao trabalho nesse setor, a fim de minimizar o sofrimento e o adoecimento dos trabalhadores.

Palavras Chave: Psicologia e saúde do trabalhador, atendente de telemarketing, política institucional.

¹E-mail: estelita.nsc@gmail.com

²E-mail: tiagodeividu@leaosampaio.edu.br

ABSTRACT

The objective of this study is to understand how the institutional policy of the call center contributes to the psychological suffering of the teleoperator. Throughout the text, the importance of work in an individual's life was highlighted, as well as how the lack of support and monitoring contribute to negative impacts on the worker's health, potentially leading to physical and psychological illnesses. As work occupies a central place in an individual's life, it is considered a determining factor in maintaining their health, but it also has great potential to become harmful, acting as a source of tension and suffering in their life. The problems resulting from work in call centers are a result of the conflict between capital and labor, as well as the adverse environment to which workers are exposed. Health is understood as a dynamic process, subject to constant fluctuations between health and illness, which can manifest in various ways for each worker, but ultimately result in significant suffering. It is important to recognize the relationship between work and its impact on workers' health, especially in the context of call centers where the challenges are amplified. Addressing these issues requires the implementation of well-being promotion and a healthier work environment. Additionally, it is necessary to provide adequate support to address the physical and psychological challenges inherent in this sector, in order to minimize the suffering and illness of the workers.

Keywords: Worker's psychology and health, telemarketing attendant, institutional policy.

1. INTRODUÇÃO

No decorrer dos anos tem se tornado cada vez mais evidente o crescimento e ampliação do mercado de trabalho no ramo do telemarketing, que por sua vez, está diretamente associado ao crescimento e avanço exponencial da tecnologia e informatização. O rápido crescimento e o investimento das grandes empresas nesse setor, abrem uma porta de entrada rápida e facilitada ao mercado de trabalho, e assim, desempenhando um papel importante no desejo dos jovens pelo primeiro emprego.

Assim como as grandes indústrias no estopim da revolução industrial, o telemarketing apropria-se da terceirização da mão de obra barata e da precarização do trabalho que acarreta. De acordo com Norat (2018), a precarização do trabalho ocorre quando há flexibilização dos salários e da jornada de trabalho, algo recorrente dentro deste setor, bem como a redução das chances de uma ascensão profissional, decorrentes das mudanças dos padrões econômicos, políticos e sociais.

Baseado nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo compreender como o processo de institucionalização dentro do ambiente do call center se relaciona com o adoecimento do atendente de telemarketing e quais os impactos psicossociais na vida desse trabalhador, para tal, a pesquisa se deu a partir da pergunta: Quais fatores influenciam para um ambiente de trabalho adoecedor e como isso impacta na vida do atendente de telemarketing? A partir desse questionamento serão relacionados no decorrer do texto: como se se dá a política institucional desse ambiente de trabalho, qual a cultura é comumente utilizada, discutir como essa cultura influencia em seu adoecimento e quais as suas implicações contribuem para o adoecimento desse sujeito.

Essa discussão se faz necessária uma vez que com o avanço das tecnologias e alta da informatização, geram números significativos de usuários do serviço de teleatendimento, neste sentido, um estudo voltado para a preocupação com a saúde desse público se torna de grande relevância, visto que durante um determinado período atuei dentro desse setor e pude experimentar vivências, depoimentos e consequências acarretadas do exercício dessa profissão. Esse público por vezes se encontra negligenciado tanto pelos superiores diretos e indiretos, que determinam a maximização e eficiência de produção do funcionário de forma autoritária, coercitiva e com tendência à desumanização, quanto pelos próprios profissionais de saúde, que padronizam um atendimento, voltado apenas a cuidados paliativos, não buscando a melhora definitiva desse indivíduo ou políticas afirmativas.

Pesquisas que abordam esse conteúdo, levaria também maior visibilidade a essa população, uma vez que os contextos acadêmicos, sociais e clínicos não desenvolvem muitas pesquisas a respeito, tornando-se necessária sua realização, assim como em virtude do aumento da prevalência de casos de adoecimento pelo exercício da profissão e trabalhos que desempenhem um papel crítico acerca desse tema, tornando-se dessa forma, norteadores de métodos de estudos e pesquisas de saúde/doença. A realização desse projeto de pesquisa visa poder contribuir significativamente no campo acadêmico e poder modificar essa realidade.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva, qualitativa, com intuito de compreender o sofrimento psíquico causado em atendentes de telemarketing devido ao processo de institucionalização e quais os impactos psicossociais na vida desse trabalhador e como a política institucional contribui para esse quadro de adoecimento.

Para o desenvolvimento desse projeto foi realizada uma revisão bibliográfica a partir de trabalhos já existentes em banco de dados eletrônico, tais como: *Web of Science*, *Google Scholar* e o *Scielo*. Como ponto de partida para essa pesquisa, as seleções dos trabalhos foram determinadas a partir das datas de produção específicas, com uma janela temporal de 10 anos de produção, mais precisamente entre o período de 2013 a 2023. Por fim, foram determinados para fazer parte da discussão, trabalhos que relacionassem o ambiente do trabalho, perfil dos funcionários e as políticas institucionais que permeiam esse ambiente de trabalho e o adoecimento desse trabalhador.

3. COMPREENDENDO O TRABALHO COMO FATOR SOCIAL

De acordo com Rangel (2016), os fatores históricos, econômicos e sociais são determinantes para compreensão do trabalho, caracterizado historicamente pela segregação, autoritarismo e exploração do trabalhador. No decorrer dos anos, os seres humanos desenvolveram relações de produção social segundo suas necessidades, que com a chegada do capitalismo, tiveram alterações diretas na forma de organização do trabalho, apresentando assim, as divergências de classes, permanentes até a contemporaneidade, a burguesia possui os meios de produção e o proletário vende sua mão de obra.

O trabalho é um fator de grande importância na construção da identidade do indivíduo, exerce também grande influência no desenvolvimento e estruturação psíquica, no desenvolvimento de sua autoestima, assim como em sua inserção social, além de ser visto como aspecto central de socialização na contemporaneidade (OLIVEIRA, 2014). Sendo assim, é considerado um fator determinante na manutenção da sua saúde, porém, podendo também tornar-se prejudicial, Segundo Zeliotto (2014), como o trabalho ocupa um lugar central na vida do sujeito, pode dessa ser fonte de tensão e sofrimento em sua vida.

Araújo (2017) afirma que a precarização do trabalho é elemento essencial na dinâmica do desenvolvimento do capitalismo, contribuindo para mais uma condição de vulnerabilidade social. A pobreza é um dos principais elementos para a manutenção dos níveis de exploração de salário e mão de obra, ou seja, essas características relacionam-se com as narrativas históricas de interesses das classes de maior poder aquisitivo sobre as classes inferiores e de menor poder aquisitivo, configurados a partir das relações: capital x trabalho. A força de trabalho é vendida por um valor ínfimo, que não proporciona condições adequadas de sustento e sobrevivência desse indivíduo.

Em se tratando de precarização, Norat (2018), afirma que a terceirização do trabalho é um mecanismo agravante da precarização das relações de trabalho, reconhecida como maneira da classe dominante de obtenção do aumento de lucros e fragilização dos movimentos sindicais, que por sua vez, faz com que os trabalhadores percam sua identidade enquanto classe, tomando assim um lugar de subalternidade. A terceirização desenvolve uma estrutura mais flexível, sendo desta forma, resultado das mudanças de padrões econômicos, políticos e sociais, nesse sentido o trabalhador se torna mais suscetível à exploração.

O trabalho é estabelecido dentro do cenário capitalista como mercadoria, destituindo o indivíduo da sua identidade com o trabalho e com o produto advindo dele, em outras palavras, a força de trabalho apresentado como instrumentalidade econômica reverberando apenas a alienação do trabalhador. Dessa forma, cabe ao trabalhador apenas a submissão a exploração de trabalho, através de condições sociais e materiais, que não lhes oferece uma melhor oportunidade de sobrevivência. (ZANELLI, 2014).

(MARX, 1980 *apud* ZANELLI, 2014), o autor discorre ainda que o trabalho deveria ser humanizador, porém, dentro do sistema capitalista ocorre o processo contrário, é: alienante, pois o trabalhador desconhece o próprio processo de produção, além do valor do produto, bem como a falta de identificação com o produto final; o trabalho é explorador, os objetivos de produção da mais-valia vincula-se ao processo de acúmulo de capital, fazendo com que o trabalhador exerça o prolongamento do processo de formação de valor, o trabalho torna-se humilhante, pois afeta de forma negativa a autoestima do trabalhador; é monótono em se tratando de organização e produção; o trabalho é discriminante, uma vez que o homem, na medida em que se classifica o trabalho; o trabalho é embrutecedor, porque não desenvolve suas potencialidades, mas inibe ou nega sua existência por meio do conteúdo repetitivo, pobre e mecânico; o trabalho é submisso, posição “passiva” das características do trabalho, assim como a imposição da instituição no processo de trabalho, as próprias relações sociais, em especial a força que o exército industrial de reserva exerce.

3.1. O TRABALHO NO ATENDIMENTO DE CALL CENTER

O atendimento de telemarketing/call center é a atividade de atendimento ao público, voltada à resolução de problemas entre clientes e empresas, realizado via telefone, tem como atividades principais: realizar chamadas (atendimento ativo), e recebê-las (atendimento receptivo), o primeiro voltado para realização de divulgação de produtos, serviços, promoções e/ou cobranças, e em segundo o recebimento de chamadas realizadas pelo próprio cliente, afim de realizar registro de reclamação, solicitações e informações de diversas naturezas.

Decorrente do avanço da tecnologia e a expansão das telecomunicações, o serviço de call center resultou em um grande crescimento, o que contribuiu de forma positiva para a economia do país, ocupando um lugar de grande destaque no âmbito empresarial e econômico, atraindo assim grandes investidores. De acordo com Dutra (2014), uma vez que se instaura o crescimento da economia e ampliação do mercado, há também a abertura de novas oportunidades de emprego para a população.

Dutra (2014), afirma ainda que em relação aos postos de trabalho e o seu público alvo são compostos por jovens de classe média baixa, que estão ingressando no mercado de trabalho, em sua maioria mulheres e jovens, com faixa etária entre 18 e 29 anos de idade, o nível de escolaridade exigido pelas empresas de teleatendimento corresponde ao nível médio completo, não necessitando de qualquer tipo de capacitação.

As atividades desempenhadas, mesmo que diversificadas, seguem um mesmo padrão de organização: grupos de no mínimo 20 operadores para um supervisor, avaliando mensalmente o desempenho da equipe, conhecida pela alta rotatividade de setor, assim como de supervisor responsável.

O setor do teleatendimento é um dos setores mais impactado pela precarização do trabalho, identificada desde a forma de contratação, onde tem grande prevalência na terceirização dos serviços e mão de obra, além da ergonomia do próprio ambiente de trabalho, caracterizado ainda por sua alta rotatividade, pelo desgaste físico e psicológico causado por suas atividades laborais. Pode-se enxergar uma dinâmica Taylorista – mecanicista e preconizada, que visa o controle de tempo para determinada atividade. Essa dinâmica faz com que o trabalhador perca o controle sobre o processo de produção, fragiliza tudo o que o trabalho representa, incluindo o seu papel social. Na era capitalista, “[...] o adoecimento se manifesta a partir do estado de alienação do sujeito.” (RANGEL, 2016)

Para Souto (2021), a alienação é de certa forma uma objetificação do homem frente ao seu trabalho, o controle de tempo para o atendimento, o controle e programação das pausas, sem serem consideradas as necessidades e subjetividades do sujeito, o rigor do “controle emocional”, o cumprimento das metas e produtividade em tempo integral, medidos pelo TMO – Tempo Médio Operacional, TMA – Tempo Médio de Atendimento. A alta produtividade exigida, são determinadas pela quantidade de ligações atendidas e o tempo médio de atendimento em cada uma delas, ambos são formas de controle do ritmo de trabalho destes funcionários, que pressionados a desempenhar um papel de máxima eficiência.

Os procedimentos de atendimento são estabelecidos pela empresa contratante, o teleoperador deve seguir o *script* para realização do atendimento, que deve ser seguido tal qual passado em treinamento, caso contrário ocorrem, medidas disciplinares podem ser aplicadas, caso o operador seja monitorado e constatado o desvio de postura desse funcionário, destituindo-o de qualquer autonomia e de sua própria subjetividade.

Assim como o controle absoluto da interação operador/cliente, o controle de pausas do colaborador, são utilizadas como mecanismos de controle, independentemente de serem necessidades fisiológicas e/ou em horários de refeições, não podendo exceder o tempo limite, assim como a quantidade de pausas estipulado e previamente programadas, adentra dentro desse mesmo critério as pausas manuais (particulares), por vezes proibidas pelos gestores, pois, quando o funcionário se ausenta de sua P.A – Ponto de atendimento, desfalcando assim seus resultados, os resultados do seu supervisor, degradando o seu tempo de produtividade. Como método de obtenção do controle da produtividade são estimulados a alta competitividade entres os operadores, com estabelecimento de metas que por vezes exigem dos funcionários mais do que pode ser de fato realizado.

[...] o gerenciamento por metas opera em diferentes sentidos: a) no desenvolvimento de mais um mecanismo disciplinador do trabalho, como na instituição de uma espécie de engajamento “voluntário” dos trabalhadores visando o aumento da produtividade; b) no incentivo ao controle de faltas exercido, não raro, entre os próprios trabalhadores dos times de produção/equipes de trabalho; c) na instituição da diminuição do tempo de repouso; d) na promoção da competição entre os trabalhadores e suas equipes visando o recebimento dos valores estipulados nos acordos firmados para essa finalidade. (ANTUNES, 2011, pg. 418 *apud* SANTOS, 2018, p. 60).

Santos (2018), discorre que as metas impostas são mecanismos de dominação e controle, que interfere em vários aspectos, tais como redução do ABS – Absenteísmo (faltas, atrasos e

até mesmo atestados e declarações médicas), no aumento da produtividade com bonificações, como liberação de banco de horas, pausas extras e/ou brindes.

As metas exaustivas, pausas de descanso ínfimas, a cronometragem de pausas para idas ao banheiro e/ou beber água, até mesmo baixa taxa de capacitação em treinamentos ofertados e instauração da alta competitividade no ambiente de trabalho, são reconhecidos dentro do contexto assédio e pressão psicológica, em outras palavras a precarização do trabalho e mão de obra.

O assédio moral, pressão ou tortura psicológica são entendidas como um conjunto de atitudes de perseguição e dominação do outro, Norat (2018), afirma ainda que nesses contextos, as vítimas têm dificuldades em identificar essa prática, pois, o agressor utiliza de prerrogativas da hierarquia de comando. Entender as práticas de assédio e relacioná-las com a precarização é de suma importância para a construção da interdisciplinaridade que se faz necessária para a compreensão do próprio ser humano, das relações de trabalho e saúde do sujeito.

4. SAÚDE DO TRABALHADOR

A saúde do trabalhador nasce a partir da revolução industrial e surgiu a partir de levantamentos das causas do adoecimento e acidentes no trabalho, visando assim, garantir o retorno rápido do trabalhador ao seu posto de trabalho. Dentro desta perspectiva buscava-se: “detectar riscos específicos e atuar sobre as consequências, não intervindo de forma a promover mudanças nas relações produtivas que situam-se na gênese do adoecimento” (PEREIRA, 2014, p.37). Os princípios de atuação correspondem à promoção, prevenção e proteção à saúde do trabalhador, principalmente em se tratando de desenvolvimento de monitoramento dos riscos presentes no local de trabalho, agravos à saúde relacionados ao trabalho e a organização, bem como a prestação de assistência aos colaboradores, em especial, diagnóstico, tratamento e reabilitação integrada deste trabalhador.

A implementação dos serviços em saúde do trabalhador foi oficializada junto com a implementação do Sistema Único de Saúde - SUS, onde preconiza a responsabilidade das entidades empregadoras e empregados, bem como seus representantes a implementação de um ambiente de trabalho saudável e seguro, o que contribui para o bem-estar do trabalhador, partindo de instrumentais onde pode-se verificar determinantes voltados à saúde mental desse trabalhador.

A portaria nº 1.823, de agosto de 2012 (BRASIL, 2012), institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, que define os princípios, diretrizes e estratégias a serem seguidas pelas três áreas gestoras do SUS - do Sistema Único de Saúde, para desenvolver o cuidado integral à saúde do trabalhador, reduzindo assim a morbimortalidade devido aos padrões de desenvolvimento e processos de produção capitalista. Determina ainda, que política nacional de saúde do trabalhador faz parte de todas as áreas de abrangência da política do SUS, considerando a diversidade das ações em saúde do trabalhador como um dos fatores determinantes do processo saúde-doença.

Entende-se então, que a saúde do trabalhador, faz parte de um conjunto de atividades e práticas voltadas para a promoção, proteção e prevenção à saúde do trabalhador por meio de ações de vigilância epidemiológica em saúde e condições de trabalho voltadas para a reabilitação do trabalhador exposto aos riscos e agravos à sua saúde. De acordo com Souza (2015), a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora abrange também a assistência às vítimas de acidentes de trabalho ou trabalhadores com doenças ocupacionais, fiscalização e controle das condições de produção, tais como: equipamentos, produtos químicos, ergonomia, assim como condições ambientais e climáticas que representem risco para sua saúde. Incorpora informações dos colaboradores, bem como das empresas sobre os riscos de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, resultados das inspeções, avaliações ambientais, exames admissionais e demissionais, incorpora também as práticas que correspondem à ética profissional e, por fim, avaliação do impacto da tecnologia na saúde do trabalhador.

Conforme o Conselho Federal de Psicologia (2019), a saúde do trabalhador no campo da saúde mental, corresponde ao campo das práticas da psicologia em conjunto ao trabalho multiprofissional, bem como as suas estruturas e processos que organizam o ambiente de trabalho, configurando um campo de conhecimento e práticas com objetivo de estudo, análise e intervenções na relação em saúde-trabalho-doença. Agrega dentro desse campo de estudo uma multidisciplinaridade entre os campos de saber: “[...] a medicina do trabalho, a sociologia, a epidemiologia social, a engenharia, a psicologia, a psiquiatria, a ergonomia, entre outras. ” Conselho Federal de Psicologia (2019). Determina ainda que todos os trabalhadores deverão ser contemplados com a política nacional de saúde do trabalhador e da trabalhadora, porém, priorizando aqueles e grupos em situação de maior vulnerabilidade, como os envolvidos em relações ou atividades de trabalho informais e precárias, em atividades de maior risco à saúde, nocivas discriminações ou trabalho infantil, a fim de corrigir a desigualdade, saúde e igualdade social e buscar a equidade no atendimento.

Avaliando de maneira geral todas os critérios que englobam a saúde física e psicológica do trabalhador, entende-se que as formas coercitivas de cobrança por resultados, bem como a manutenção da competitividade entre os funcionários, facilitam o adoecimento desse funcionário, (DEJOUR, 1997 *apud* ZILLOTTO, 2014), justifica que a relação de trabalho e a subjetividade do ser humano preenchem um espaço de pertencimento, porém, quando este está desassociado de um significado em sua vida, o sujeito não se reconhece em seu papel ou quando o seu esforço não é reconhecido, principalmente quando associados a ambientes de ameaças a sua integridade física e psíquica, o trabalho passa a assumir um papel de sofrimento e por consequência de adoecimento desse indivíduo.

Norat (2018), discorre que ocorrem denúncias frequências de um grande número de trabalhadores que sofrem pressão psicológica constante e diariamente, o que causa graves problemas de saúde tanto físicas como psicológicas, dentre estas: LER – Lesão por esforço repetitivo, DORT – Distúrbio Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, Tendinite, Transtorno de ansiedade/Transtorno do Pânico, Depressão. O exercício da profissão também pode acarretar problemas auditivos, dores e zumbidos no ouvido devido ao grande período de tempo com fones *headset*, problemas na fala/garganta, devido ao longo período de fala, acarreta também dores de cabeça, pela exposição em frente a telas do computador.

Quando no cotidiano da organização desperta sentimentos de desprazer e desconforto ao indivíduo, este tem uma baixa qualidade de vida, pois seu convívio em diversos fatores que acarretam sofrimento, podendo estes serem relacionados aos âmbitos pessoal, profissional, social, bem como físico e psicológico a relação entre o ambiente de trabalho e sua interferência sobre a saúde do trabalhador é diretamente influenciada por fatores diários e acumulativos, que correspondem a aspectos de caráter administrativo, pessoal, emocional, vividos dentro da organização. (ZELIOTTO, 2014)

A flexibilização como mencionado anteriormente, é umas das alterações dos meios de produção social e das relações de trabalho acarretadas pelo capitalismo, para Antunes (2015), essa flexibilização constitui na redução dos limites entre a vida do pessoal e social do sujeito e a sua vida no espaço de trabalho, assim como a alta do desemprego, a alteração das escalas de trabalho que são prolongadas, a intermitência das horas trabalhadas e pressão, a necessidade de controle dos resultados, bem como o desejo de eliminação de qualquer ação que dificulte a emissão de resultados positivos, converte o ambiente de trabalho em um ambiente tóxico e adoecedor, assim como:

[...] a precariedade das condições de pausas para descanso do profissional, dificuldade de comunicação, falta de respeito aos limites do funcionário, fragmentação das tarefas, desqualificação do trabalho desenvolvido, responsabilidade excessiva, mudanças constantes determinadas pela organização, [...] problemas ergonômicos e condições deficitárias para o exercício da atividade laboral. (ANTUNES, 2015, p. 414)

Entende-se então, que os problemas desencadeados do exercício laboral, nascem do conflito do capital X trabalho, bem como do ambiente adoecedor, da exposição do sujeito a ambientes considerados “insalubres”, que afetam a vida do indivíduo de forma física e psíquica, gerando grande sofrimento e adoecimento. O trabalho é entendido como potencializador do sofrimento, seja nos âmbitos objetivos e/ou subjetivos do trabalhador. A saúde pode ser considerada como um processo dinâmico, onde há constante oscilação de saúde e adoecimento, podendo se apresentar de diversas formas em cada trabalhador, porém, acarretando grande sofrimento ao acometido.

5. SOFRIMENTO PSÍQUICO DO TRABALHADOR

O sofrimento é experienciado em diversas esferas na vida do indivíduo, dentro do âmbito do trabalho não seria diferente, como mencionado anteriormente, devido ao atual cenário econômico e produtivo, exige-se do colaborador metas elevadas de produção, avaliações individuais e constantes, bem como a flexibilização e intensificação do trabalho, gerando grandes índices de estresse, acarretando por sua vez no sofrimento tanto físico como mental do sujeito.

Estudos voltados para a compreensão do sofrimento no trabalho, assim como as consequências naturais próprio do trabalho já permeavam o passado, afim de identificar quais os fatores seriam preditivos à saúde psíquica do trabalhador, denominada de psicodinâmica do trabalho, dentro dessa perspectiva, as vivências de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho são resultados diretos da própria organização do trabalho, bem como de fatores relacionados à saúde psíquica do indivíduo, (ANTLOGA; MENDES; MAIA, 2012 *apud* SOUZA, 2018), características como: divisão de tarefas, a autonomia do funcionário, o suporte social, as demandas excessivas, carga horária de trabalho, entre outras características, são alguns dos aspectos que influenciam as experiências do trabalhador.

[...] o contexto de trabalho é a atuação de forças diversas, onde o trabalho pode ser um lugar de saúde ou adoecimento. O trabalho, onde muitas vezes passamos maior parte do tempo, interfere de maneira direta na saúde dos indivíduos manifestando-se de maneiras físicas e/ou psíquicas. Isto de maneira nenhuma pode ser deixado de ser visto pelas organizações, porém mesmo a frente de modos de defensiva dos seus funcionários, empresas continuam a negligenciar os impactos causados. (SOUZA, p. 17, 2018)

Além de condições estruturais físicas, materiais e organizacionais para desempenho do empregado, vale ressaltar também que as condições de vida do trabalhador contribuem de forma significativa no processo saúde X doença desse indivíduo, considerar aspectos individuais como: a maneira que reagem as pressões cotidianas, aspectos culturais e sociais - família, doença, raça, cor, etnia, classe social, também são fatores contributivos e/ou geradores de sofrimento psíquico. De acordo com (BOUYER, p. 107, 2015) “O sofrimento no trabalho é sempre um sofrimento social. Coletivos inteiros são submetidos às exigências exageradas de ultrapassar metas elevadas de produção. ” A precarização das condições de trabalho, contribui para o aumento da vulnerabilidade dos colaboradores, na fragilização dos vínculos empregatícios e contratuais, o que diminui as possibilidades do exercício da profissão de forma digna. As condições de exploração da mão de obra do trabalhador, a falta de amparo institucional por parte do empregador e o desgaste dos vínculos relacionais, transforma o sofrimento do sujeito que anteriormente seria puramente individual, ampliando-se para o contexto social.

Bouyer (2015), discorre que a precarização dos processos de trabalho pode ter um impacto negativo nas relações interpessoais, resultando na redução e/ou exclusão da cooperação entre os colaboradores e nas próprias relações interpessoais, em outras palavras, o processo de trabalho passa a ter caráter individualista. Esses processos facilitam retrocessos dentro da organização, podendo levar ao aumento no absenteísmo, afastamentos e problemas de saúde.

Para Lancman (2019), a precarização do trabalho, impacta de forma negativa a saúde dos trabalhadores, especialmente a saúde mental, resultando na perda de significado das tarefas, na impossibilidade de realizar um trabalho de qualidade de acordo com valores e princípios éticos do trabalhador, podendo leva-lo a experimentar uma dissonância cognitiva entre suas crenças e o que é obrigado a fazer. Frequentemente é observado que os trabalhadores são intensamente expostos ao sofrimento a partir da continuidade das vertentes pessoal e profissional, abalando o sentido atribuído ao trabalho, ameaçando sua proteção social e psíquica, Lancman (p. 2, 2019). A motivação das pessoas dentro do ambiente de trabalho, está

profunda e intimamente ligada à recompensa, não apenas em termos materiais, mas principalmente em termos simbólicos, de reconhecimento, o próprio desenvolvimento e manutenção da sua autoestima que o trabalho pode oferecer.

Compreendida como processo contraditório, a precarização desperta tanto resistências por parte dos trabalhadores como, tendencialmente, apresenta-se como processo contínuo, cujos mecanismos de imposição entrelaçam-se com as necessidades permanentes de valorização de capital e autorreprodução do sistema. (ANTUNES, p. 413, 2015)

O autor discorre que a incessante pressão pela capacidade de resposta imediata dos trabalhadores e crescentes demandas do mercado de trabalho, fazem com que as atividades passassem por mudanças no padrão do comportamento do indivíduo, se tornando ainda mais controladas e dentro de um período de tempo pré-estabelecido, buscando com que os trabalhadores pudessem exercer suas atividades de forma mais ágil e efetiva, em outras palavras, as organizações da contemporaneidade, buscam eliminar completamente o tempo em ociosidade dentro dos processos de trabalho, transformando de forma gradual o ambiente de trabalho em um espaço altamente propenso adoecimento desses trabalhadores.

Esse contexto contribui para o aumento dos casos de adoecimento e a progressiva diminuição e/ou extinção, ainda que mínima do controle dos trabalhadores sobre o processo de trabalho, o que representa um risco real para o desenvolvimento de diferentes formas de adoecimento, desde acidentes de trabalho à desenvolvimento de distúrbios de natureza psicológica. (ANTUNES, 2015)

De acordo com Souza (2015), existem dois tipos de estresses; o eustresse, que corresponde ao desenvolvimento de uma tensão equilibrada entre o esforço, o tempo e a realização de determinada função ou atividade, em outras palavras, ocorre quando são exigidos resultados em um curto espaço de tempo; e o distresse, que caracteriza-se pela tensão resultante do desequilíbrio biopsicossocial, causado pelo excesso ou falta de esforço, incompatíveis com o tempo, resultados e realizações. O distresse por se tratar da sobrecarga no ambiente de trabalho pode ser tão intensa que podem surgir manifestações e sintomas de doenças.

A origem desses processos de adoecimento também está relacionada, entre outros fatores, ao processo de individualização do trabalho e à quebra dos laços de solidariedade anteriormente existente entre os trabalhadores, essa ruptura de vínculos e a diminuição da capacidade de acionar estratégias coletivas de defesa e enfrentamento entre os trabalhadores corrobora no aumento exponencial dos casos de adoecimento psicológico, incluindo

manifestações mais extremas, como o autolesão e suicídio no local de trabalho (DEJOURS; BÈGUE, 2010 *apud* ANTUNES, 2015).

6. SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHADOR DO CALL CENTER

Com o avanço tecnológico, implementação e investimento dos serviços de teleatendimento, foi possível a expansão deste mercado de trabalho, como método de maior lucratividade por parte das organizações investidoras, os processos de trabalho foram demarcados por terceirização de mão de obra, flexibilização de carga horária e intensificação do trabalho, em outras palavras, entende-se esse processo como a própria precarização das condições de trabalho. Marcado como um ambiente de trabalho, onde há um rígido controle do ritmo do trabalho dos colaboradores através de tecnologias de monitoramento e gestão rigorosa de gerentes e supervisores operacionais.

Esse controle excessivo de acordo com Santos (2018), desconsidera a subjetividade do indivíduo, uma vez que este deve desempenhar comportamento e postura padrão exigindo que este tenha o roteiro de atendimento, tom de voz adequado para tal, o chamado “sorriso na voz” e desenvolver empatia pelo cliente. (CAVAIGNAC, 2011 *apud* SANTOS, 2018), define que os aspectos do ritmo de trabalho acelerado, o longo espaço de tempo entre as pausas, o pouco tempo de repouso, a pressão psicológica, bem como todos os constrangimentos que os trabalhadores são expostos, a coerção, o assédio moral dentro do ambiente de trabalho faz com que o trabalhador sinta-se escravizado pelos seus gestores, que buscam a maior efetividade no atendimento.

Destaca-se então que o conflito entre trabalho x capital afeta a totalidade da vida dos trabalhadores, acarretando em sofrimento psíquico, adoecimento mental, físico e emocional. (FREIRE, 2002; BRAGA 2012 *apud* SANTOS 2018), discorrem que o trabalho no âmbito do call center submete o trabalhador a uma gama de cargas físicas, psicológicas e cognitivas em que se torna impossível um período muito extenso de realização dessa atividade laboral, onde o tempo máximo estimado para essa exposição seriam de dois anos, porém, com grande degradação da sua produtividade, além de desenvolver diversos problemas relacionados ao processo de trabalho.

Falar sobre sofrimento torna-se complexo, uma vez que o sofrimento é considerado algo particular do indivíduo, as percepções sobre o sofrer alteram-se entre os contextos sociais e subjetivos do sujeito. O sofrimento nesse sentido, é transformado em doença, quando o

trabalhador não pode ser ouvido sobre suas queixas, não havendo espaço de discussão ou compreensão do próprio adoecimento. O adoecer nesse sentido, tem como o efeito desconfiguração da identidade desse trabalhador.

Norat, (2018), descreve que o profissional do call center apresenta índices marcantes e de grande vulnerabilidade, uma vez que as atividades de gerenciamento que correspondem a constantes exigências e vigilâncias para com os seus colaboradores, a fim de obter maior desempenho e produção. (RUY BRAGA, 2012 *apud* NORAT, 2018), acrescentam que além de todas as lesões físicas como; LER (Lesão por Esforço Repetitivo), DORT's (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), PAIR (Perda Auditiva Induzida por Ruídos), tendinites, hipertensão, obesidade, refluxo gastrointestinal, infecção urinária, calos vocais, há em sua maior prevalência patologias de natureza psíquica, casos de transtorno depressivo maior, estresse, estafa mental, TAG (Transtorno de Ansiedade Generalizada), Síndrome de Burnout, além de desenvolver grande propensão ao desenvolvimento de alcoolismo e tabagismo.

(BERNARDO *et al*, 2011 *apud*, BARBOSA, 2018), relatam que para o trabalhador adaptar-se ao sistema, cria mecanismos de defesa que intermediam o sofrimento, como por exemplo: a dissimulação, o cinismo, a hiperatividade, o desprezo, a violência para com outros colegas de trabalho, a comunicação distorcida e/ou violenta, essas estratégias individuais com passar do tempo tornam-se ineficazes frente a sua realidade, causando ainda mais prejuízos a sua saúde, corroborando para o desenvolvimento de ansiedade patológica, medo excessivo, desgaste físico, mental e emocional, podendo levar o trabalhador à autolesão e ao suicídio.

Para elucidar este preocupante panorama, é importante pontuar que tanto o adoecimento como os constantes relatos de assédio moral, entre outras formas de precarização do trabalho dentro das empresas de telemarketing não apresentam-se de forma pontual, mas em grande escala, mostrando que esse fenômeno é uma manifestação de questões sociais.

De acordo com Bouyer (2015), o sofrimento é social, visto que correlaciona-se a processos específicos da realidade dessa população, uma vez que o sofrimento no trabalho é de natureza das próprias relações sociais e derivadas da produção capitalista contemporânea de dominação e controle demasiado dos processos de trabalho. Entende-se que o sofrimento social, perpassa por instâncias coletivas e sociais de subjugação do coletivo trabalhista, estendendo-se para a sua vida psicossocial, que como mencionado anteriormente acarreta em sofrimento, que quando não é assistido de forma adequada, progride para o adoecimento dessa população que vivem do trabalho e sobrevivem nele, tornando-se assim, um problema de saúde pública, principalmente de questões relacionadas a saúde mental dessa população, pois é sabido que o

dinamismo entre saúde mental e sofrimento social no ambiente de trabalho perpassam por questões de natureza cultural, social e econômica.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica realizada, possibilitou a compreensão do processo de trabalho para na vida do sujeito e como muda não apenas a natureza, mas altera o próprio indivíduo, em contexto pessoais, profissionais e sociais. Dessa maneira foi possível compreender que o trabalho não se vincula apenas às esferas econômicas e de sobrevivência, mas de identidade e significado de sua própria existência. Observou-se no decorrer da elaboração da pesquisa que quando o cotidiano da organização desperta sentimentos de desprazer e desconforto ao indivíduo, promovendo baixa qualidade de vida, pois, em seu convívio há diversos fatores que acarretam em sofrimento.

Um ambiente de trabalho que motive de forma positiva e significativa a vida do indivíduo, faz com o este desenvolva sentimentos de pertencimento, satisfação e realização, o que contribui para uma boa relação social dentro do ambiente de trabalho, possibilitando maior engajamento do funcionário e maior lucratividade para a organização e reconhecimento profissional, contribuindo para a elevação da autoestima.

A cultura organizacional pode influenciar tanto de forma positiva como negativa, o comportamento dos colaboradores é alicerçado pela cultura da organização, que quando bem direcionada por seus gestores, contribui para o sucesso de suas atividades e seu fortalecimento, porém, quando esta gestão não é colaborativa ocasiona prejuízos no seu desenvolvimento, gerando dessa forma, insatisfação e um clima organizacional tenso e instável

Foi possível constatar e compreender que a política institucional que reverbera dentro do call center é de segregação, exclusão e adoecimento. As constantes cobranças coercitivas, episódios de assédio moral, além das condições de trabalho precárias em todas as vertentes, até mesmo em quesitos ergonômicos e humanos, desencadeiam má qualidade de vida desse trabalhador, causando o constrangimento, sofrimento psíquico, em outras palavras, o adoecimento social, físico e psicológico desse trabalhador.

Incrementar políticas assistências que busquem a fiscalização deste setor seria de grande relevância, uma vez que as prevalências de adoecimento do trabalhador impossibilitam que desfrutem de um de seus principais direitos enquanto cidadão: a saúde, além da própria dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 ago. 2012. Seção I, p. 46-51. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html Acesso em: 29 abril 2023.
- ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social & Sociedade**, n. 123, p. 407–427, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJLJP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 13 jun. 2023.
- ARAUJO, Marley Rosana Melo de; MORAIS, Kátia Regina Santos de. **Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador. Caderno de psicologia social e do trabalho**. São Paulo, v. 20, n. 1, p. 1-13, 2017. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172017000100001&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 14 nov. 2022.
- BARBOSA, Irella Borges dos Santos. **Sofrimento Psíquico e o Trabalho**. 2018. 107 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/21495/1/SofrimentoPsiquicoTrabalho.pdf>. Acesso 14 jun. 2023.
- BOUYER, Gilbert Cardoso. SOFRIMENTO SOCIAL E DO TRABALHO NO CONTEXTO DA ÁREA "SAÚDE MENTAL E TRABALHO". **Psicologia & Sociedade**, v. 27, n. 1, p. 106–119, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/KQKMqKYsfg6PKNssw9YQvTr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 jun. 2023.
- Conselho Federal de Psicologia Brasil). **Saúde do trabalhador no âmbito da saúde pública: referências para atuação da(o) psicóloga(o) [recurso eletrônico] / Conselho Federal de Psicologia**. — 2. ed. — Brasília: CFP, 2019. Dados eletrônicos (PDF). Inclui bibliografia. ISBN 978-85-89208-95-6
- DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em Call Centers**. 2014. 294 f., il. Dissertação (Mestrado em Direito) — Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Acesso em: 26 abril de 2023. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15608/1/2014_RenataQueirozDutra.pdf
- LANCMAN, Selma, SATO, Andrea Toshye; HEIN, Daniele Tatiane. Precarização do trabalho e sofrimento psíquico: ação em psicodinâmica do trabalho em um serviço de farmácia hospitalar universitário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, p. 33,

2019. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbso/a/66dhnQGYjJDBh57bXM66tHh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.

NORAT, Rafael Câmara. **O assédio moral e a precarização do trabalho: Repercussões sobre a saúde do trabalhador de telemarketing**. 2018. Dissertação (Pós-Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal da Paraíba, [S. l.], 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/12235>. Acesso em: 28 set. 2022..

OLIVEIRA, Juliana Nunes de; MENDES, Ana Magnólia, **Sofrimento psíquico e estratégias defensivas utilizadas por desempregados: contribuições da psicodinâmica do trabalho**. Temas em Psicologia [on-line]. 2014, v. 22, n. 2, p.389-399. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513751528011>. Acesso em: 11 jun. 2023

PEREIRA, Maristela de Souza. **As concepções sobre saúde do trabalhador, as práticas profissionais e o contexto de atuação de psicólogos organizacionais**. 2015. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Doi: 10.11606/T.47.2015.tde-03062015-162321. Acesso em: 28 abril 2023. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-03062015-162321/en.php>.

RANGEL, Juliana Marchon Shueler. **A organização do trabalho em call center: A ação laboral no setor de telemarketing e suas implicações na saúde do trabalhador**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal Fluminense, [S. l.], 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4677>. Acesso em: 28 set. 2022.

SANTOS, Karen da Silva. **O processo de adoecimento e sofrimentos dos trabalhadores na sociedade capitalista: seus rebatimentos no setor de call center**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Federal Fluminense - Campus Universitário de Rio das Ostras, [S. l.], 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/7201>. Acesso em: 18 nov. 2022.

SOUSA, Patrícia Fonseca, MACIEL, Silvana Carneiro; MEDEIROS, Katruccy Tenório. **Paradigma Biomédico X Psicossocial: onde são ancoradas as representações sociais acerca do sofrimento psíquico?** Trends in Psychology, v. 26, n. 2, p. 883–895, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tpsy/a/KpjrW4hrdsLPCQZ5sJrbYs/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 nov. 2022

SOUTO, Gabriel de Araújo. **AEC e Orbital: Trabalho e Precarização dos Atendentes de Call Center em Campina Grande (2020-2021)**. 45f. (Trabalho de Conclusão de Curso - Monografia), Licenciatura em História, Centro de Humanidades, Universidade Federal de Campina Grande – Campina Grande - Paraíba - Brasil, 2021. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/23448>. Acesso em: 18 nov. 2022

SOUZA, Denilson de Jesus *et al.* O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho em organizações do segmento de call center. **Portal do Psicólogo**, [S. l.], p. 1-23, 20 abr. 2015. Disponível em: https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0865. Acesso em: 8 jun. 2023.

SOUZA, Fabio Ribeiro de. **Causas de sofrimento no trabalho em uma empresa de call center**. 2018. 49 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) — Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/23806/1/2018_FabioRibeiroDeSouza.pdf. Acesso em: 14 jun. 2023.

VIEIRA, Sarah Rosa Salles. **Sofrimento psíquico e trabalho**. *Revista Latino-americana de Psicopatologia Fundamental*, v. 17, n. 1, p. 114–124, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlpf/a/gPjPsRJqQJpBCcx8RK5LPpz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo.; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. [Digite o Local da Editora]: Grupo A, 2014. *E-book*. ISBN 9788582710852. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582710852/>. Acesso em: 06 jul. 2023.

ZILIOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca Oliveira de. **A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores**. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, [s. l.], v. 14, n. 2, p. 169-179, 14 ago. 2014. Disponível em: <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>. Acesso em: 15 nov. 2022.