

**DÉBORA PASTORELLO SUTTILE**

**MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING:  
UMA ANÁLISE A PARTIR DA OBRA DE CHRISTOPHE DEJOURS “A LOUCURA  
DO TRABALHO”**

**CURITIBA  
2010**

**DÉBORA PASTORELLO SUTTILE**

**MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING:  
UMA ANÁLISE A PARTIR DA OBRA DE CHRISTOPHE DEJOURS “A LOUCURA  
DO TRABALHO”**

Monografia apresentada no Curso de graduação em Direito, do Setor de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Aldacy Rachid Coutinho

**CURITIBA  
2010**

**TERMO DE APROVAÇÃO****DÉBORA PASTORELLO SUTTILE****MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEMARKETING:  
UMA ANÁLISE A PARTIR DA OBRA DE CHRISTOPHE DEJOURS “A LOUCURA  
DO TRABALHO”**

Monografia aprovada como requisito parcial à obtenção de grau de Bacharel, no Curso de graduação em Direito da Universidade Federal do Paraná, pela Comissão formada pelos professores:

Orientador: \_\_\_\_\_

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Aldacy Rachid Coutinho  
Universidade Federal do Paraná

\_\_\_\_\_  
Prof. Fábio de Almeida Rego Campinho  
Universidade Federal do Paraná

\_\_\_\_\_  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Thereza Cristina Gosdal  
Universidade Federal do Paraná

Curitiba, 12 de novembro de 2010.

*Aos meus pais, Vauban e Noeli, aos meus irmãos Mariana, Felipe e Isabel, e ao meu  
namorado Ralph,  
com gratidão  
por todo o suporte, amor, carinho, compreensão e confiança*

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	VII
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	01
<b>CAPÍTULO I – MEIO AMBIENTE DE TRABALHO</b> .....	03
1.1 ASPECTOS HISTÓRICOS .....	03
1.1.1 As lutas da classe trabalhadora ao longo da história .....	03
1.1.2 Modelos de organização empresarial .....	04
1.1.2.1 Taylorismo.....	05
1.1.2.2 Fordismo.....	06
1.1.2.3 Toyotismo.....	08
1.2 MEIO AMBIENTE DE TRABALHO NAS CONSTITUIÇÕES BRASILEIRAS .....	09
1.3 ABORDAGEM DOUTRINÁRIA DE MEIO AMBIENTE .....	15
1.3.1 Meio Ambiente Natural.....	15
1.3.2 Meio Ambiente Artificial .....	15
1.3.3 Meio Ambiente Cultural.....	15
1.3.4 Meio Ambiente de Trabalho.....	16
1.3.4.1 Conceito Legal e Doutrinário de Meio Ambiente de Trabalho.....	16
<b>CAPÍTULO II – SOBRE OS PROFISSIONAIS OPERADORES DE TELEMARKETING</b>	
2.1 VISÃO PANORÂMICA DO MUNDO DO TRABALHO – OS PROCESSOS DE INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO E PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO .....	19
2.2. DEFINIÇÃO DA CATEGORIA DOS OPERADORES DE <i>TELEMARKETING</i> .....	21
2.2.1 Regulamentação Legal.....	23
2.2.2 Especificações da atividade desempenhada por operadores de <i>telemarketing</i> .....	27
2.2.3 Perfil dos empregados.....	28
2.2.4 Características da tarefa desempenhada pelos operadores de telemarketing.....	29
2.2.4.1 A falta de liberdade provocada pelo controle excessivo .....	29
2.2.4.2 O trabalho repetitivo.....	32

2.2.4.3 O trabalho estressante, humilhante e irritante .....	33
2.3. CONSEQÜÊNCIAS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DOS ATENDENTES DE <i>TELEMARKETING</i> .....	36
2.4 O ASSÉDIO ORGANIZACIONAL .....	38
<b>CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DA EXPLORAÇÃO DO SOFRIMENTO HUMANO NO SETOR DE TELEMARKETING A PARTIR DA OBRA DE CHRISTOPHE DEJOURS, A LOUCURA DO TRABALHO .....</b>	<b>41</b>
3.1 DEJOURS E A PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO .....	41
3.2 MECANISMOS DE DEFESA CONTRA A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	42
3.2.1 As estratégias defensivas .....	42
3.2.2 Características das ideologias defensivas .....	43
3.3 A EXPLORAÇÃO DO SOFRIMENTO .....	44
3.3.1 O conteúdo significativo da tarefa.....	45
3.3.2 O conteúdo ergonômico da tarefa.....	47
3.3.3 A exploração do sofrimento dos trabalhadores no setor de telemarketing.....	47
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>VIII</b>

## RESUMO

O OBJETIVO DESTA TRABALHO ENCONTRA-SE PRECISAMENTE EM ILUSTRAR O PANORAMA ATUAL DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKEING NO BRASIL, BEM COMO INVESTIGAR AS PECULIARIDADES DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR E AS CONSEQÜÊNCIAS DESTA NA VIDA PSÍQUICA DOS TRABALHADORES TOMANDO-SE COMO REFERENCIAL TEÓRICO A CONTRIBUIÇÃO DE CHRISTOPHE DEJOURS.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CESARINO JUNIOR, A. F. A ordem social na Constituição. **Revista de Direito do Trabalho**. São Paulo: RT, ano IV, v. 22, novembro-dezembro de 1979.

COUTINHO, Leonardo. Utopia capitalista. **Veja**, São Paulo, v. 30, n. 43, p. 150-152. 28 de junho de 2010.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. São Paulo: Saraiva, 2005.

DALLEGRAVE NETO, José Afonso. A força vinculante das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, 2005. Disponível em <<http://www.parana-online.com.br/canal/direito-e-justica/lista/2009/7/?page=4>>. Acesso em 31/08/2010.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional** . 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

FIGUEIREDO, Mariana Filchtiner. **Direito fundamental à saúde**: parâmetros para sua eficácia e efetividade. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2007.

FORD, Henry. **Os Princípios da Prosperidade**, São Paulo: Livraria Freitas Bastos, 1967.

GUILLANT L. BEGOIN J. A neurose das telefonistas, 1957. Disponível em: <[www.moodle.fmb.unesp.br/file.php?file...neurose\\_das\\_telefonistas.doc](http://www.moodle.fmb.unesp.br/file.php?file...neurose_das_telefonistas.doc)>. Acesso em 22/09/2010.

HOFFMANN, Fernando. **O Princípio da Proteção ao Trabalhador e a Atualidade Brasileira**. São Paulo: LTR, 2003.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 12. ed. rev. e atual., 2008.

MACHADO, Sidney. **O direito a proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil**. São Paulo: LTr, 2001.

MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e saúde do trabalhador**. São Paulo: LTR, 2004.

MINARDI, Fábio Freitas. **Meio ambiente do trabalho: proteção jurídica à saúde mental**. Curitiba: Juruá, 2010.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2005.

\_\_\_\_\_. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 28 ed. ver. e atual., 2002.

NASSIF, LÍlian Erichsen. Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica. **Memorandum**, Belo Horizonte, v. 8, pp. 79-87, abril/2005. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>. Acesso em 24/09/2010.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. São Paulo: LTR, 3. ed. rev. e atual., 2001.

PUECH, Luiz Roberto de Rezende. A Constituição Social no Brasil. In **Revista de Direito do Trabalho**, São Paulo: RT, v. 22, n. IV, novembro-dezembro de 1979, p.29-35.

SANTOS, Antônio Silveira R. dos. Meio ambiente do trabalho: considerações. **Jus Navigandi**, Teresina, v. 45, ano 4, set/2000. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1202>. Acesso em: 05 ago. 2010.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. São Paulo: Malheiros, 21 ed. rev. e atual., 2002.

SOARES, Evanna. **Ação ambiental trabalhista**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio Moral/Organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2008.

TAYLOR, Frederick W. **Princípios de Administração Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

TEIXEIRA, João Regis F. & SIMM, Zeno. O Direito do Trabalho e a Constituição. **Revista de Direito do Trabalho**, São Paulo: RT, v. 22, ano IV, novembro-dezembro de 1979.

VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. In **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 31, n. 114, jul/dez 2006, p. 7-18.

\_\_\_\_\_. Novos contornos da divisão internacional do trabalho: uma análise do telemarketing. XI Congresso da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET 2009. A crise mundial e os desafios do trabalho. Campinas, 2009.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. In **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, 1069-1078, julho, 2004.

\_\_\_\_\_. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. 2007. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em 27/08/2010.

## INTRODUÇÃO

O setor de telemarketing no Brasil detém hoje expressiva importância econômica. De acordo com a socióloga Selma Venco, o setor tem apresentado crescimento na oferta de postos de trabalho, sendo considerado um dos maiores empregadores nacionais. Segundo dados do Sintratel, o setor de teleatendimento cresceu 550% na última década e hoje emprega mais de um milhão de pessoas em todo o país. Percebe-se com isso que, num contexto de poucas oportunidades de inserção de jovens no mercado de trabalho, este segmento da economia representa efetiva possibilidade de acesso ao emprego formal.

O objetivo deste trabalho encontra-se precisamente em ilustrar o panorama atual do trabalho no setor de telemarketing no Brasil, bem como investigar as peculiaridades da organização do trabalho no setor e as conseqüências desta na vida psíquica dos trabalhadores.

O primeiro capítulo deste estudo foi elaborado considerando-se os primeiros momentos de reivindicações da classe operária no mundo, desde o desenrolar da Revolução Industrial, passando-se pela análise das principais estruturas organizacionais como o Taylorismo, Fordismo e Toyotismo e da evolução da matéria relativa ao meio ambiente de trabalho nas Constituições Federais Brasileiras.

A partir da descrição e análise do conceito jurídico de meio ambiente de trabalho, busca-se demonstrar que, para que o trabalhador, enquanto sujeito que depende do seu trabalho para garantia de sua sobrevivência e de sua família, tenha vida com qualidade, é necessário que se lhe sejam assegurados trabalho decente e em condições saudáveis.

Em seguida, foram expostas as descrições técnicas da ocupação dos *operadores de telemarketing*, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações e a regulamentação legal da categoria, em especial a disposta na Norma Regulamentadora 17 e anexo II. Apesar de não ser uma lei propriamente dita, esta Portaria do Ministério do Trabalho e Emprego possui indubitável força normativa devendo ser obrigatoriamente observada pelas empresas privadas e públicas.

Ressaltaram-se diferentes aspectos da tarefa desempenhada pelos operadores de telemarketing, tais como, o excesso de controle de tempo e de produtividade, a repetitividade do trabalho, e, finalmente, o desgaste e irritabilidade provocados pelos atendimentos a clientes desrespeitosos e irritados, para os quais, o operador não pode deixar transparecer quaisquer sentimentos de revolta, indignação ou aborrecimento.

Do trabalho rigidamente controlado, repetitivo e irritante, inevitavelmente, surgem conseqüências à saúde dos trabalhadores. O clássico estudo de Le Guillant, realizado em 1956, demonstra a existência de uma enfermidade comum à classe das telefonistas, marcada por quadros de insônia, depressão, irritabilidade e fadiga nervosa. Pesquisas recentes apontam para a frequência de casos de síndrome do pânico, cansaço e tristeza.

O 3º capítulo se detém sobre o estudo de Christophe Dejours, médico psiquiatra francês, sobre psicopatologia do trabalho. O objetivo de seu estudo não recai especificamente sobre as doenças mentais que resultam do trabalho, mas sim, sobre o comportamento do trabalhador voltado para resistir aos ataques ao seu funcionamento psíquico provocados pela organização do trabalho. Neste sentido, é apresentada a noção de estratégia defensiva, isto é, um conjunto de regras construídas e compartilhadas pelos mesmos empregados, vítimas de uma organização de trabalho cruel, que os possibilitam não enlouquecer.

Do comportamento livre ao comportamento estereotipado do “operário massa”, há um trajeto permeado pelo sofrimento, noção central na teoria dejouriana. Este sofrimento surge no momento em que não se suporta mais o nível de insatisfação com o trabalho. No caso em tela, o sofrimento dos operadores de telemarketing, é explorado pela organização do trabalho como fator de aumento de produtividade, uma vez que tanto mais se enervam os trabalhadores, mais rápido eles trabalharão.

## CAPÍTULO I – MEIO AMBIENTE DE TRABALHO

### 1.1 ASPECTOS HISTÓRICOS

O Direito do Trabalho surge na história como consequência da Revolução Industrial<sup>1</sup>, processo de transformações econômicas e sociais responsável pela passagem da manufatura à indústria mecânica, iniciado na Inglaterra a partir do século XVIII. Comumente citada como marco de significativa importância nas modificações que advieram na sociedade moderna, a Revolução Industrial produziu uma ampla modificação nos métodos e relações de trabalho. Representou um processo histórico de radical transformação econômica e social.

Marcada pelo êxodo rural, surgimento das grandes cidades, aceleração do processo de urbanização e de produção, foi ela a responsável pela consolidação do modo de produção capitalista. Este novo modo de produção trouxe como consequências sociais o surgimento de duas classes sociais: de um lado os que vendiam sua força de trabalho, convertida em mercadoria e facilmente disponível, formavam o proletariado. Do outro, os que possuíam o capital, formavam a burguesia, ávida de lucros e poder. Na base da relação burguesia-proletariado estava o salário, o resultado da venda da força de trabalho para os detentores do capital.

#### 1.1.1 As lutas da classe trabalhadora ao longo da história

As péssimas condições de trabalho dos proletários, que chegavam a trabalhar até 16 horas por dia, em lugares úmidos e mal ventilados, a desconsideração dos mínimos padrões de segurança, os salários irrisórios, dentre outros fatores, impedem que se fale em “saúde” dos trabalhadores do século XIX, sendo a luta operária, nesta época, uma luta pela sobrevivência<sup>2</sup>. Trata-se da conquista pelo direito primordial de viver.

Assim esclarece DEJOURS, médico psiquiatra francês:

Em vista de tal quadro, não cabe falar de “saúde” em relação à classe operária do século XIX. Antes, é preciso que seja assegurada a subsistência, independentemente

---

<sup>1</sup> NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 04.

<sup>2</sup> DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 14.

da doença. A luta pela saúde, nesta época, identifica-se com *a luta pela sobrevivência*: “viver, para o operário, é não morrer”.<sup>3</sup>.

Diante da gravidade da situação do proletariado, o Estado é chamado a intervir cada vez mais frequentemente. A organização dos operários também vai, gradativamente, ganhando dimensão significativa, adquirindo um nível propriamente político.

A partir da primeira guerra mundial, o movimento operário, já com bases sólidas, passa a lutar não mais pela sobrevivência, mas pela proteção da saúde. A preocupação com o corpo é a preocupação dominante. Proteger-se dos acidentes, prevenir as doenças profissionais, intoxicações por produtos industriais, prover aos trabalhadores cuidados e tratamentos convenientes, é em torno desses objetivos que passa a se preocupar a classe operária. Este é, portanto, o segundo grito da classe trabalhadora na história: a luta pela melhoria das condições de trabalho e proteção da saúde<sup>4</sup>.

Um terceiro período de reivindicação, para DEJOURS, diz respeito ao período pós maio de 68<sup>5</sup>, em que os trabalhadores lutaram pelo direito à saúde, porém, no plano mental.

No centro do discurso de maio de 68, encontra-se uma revolta contra a alienação e a sociedade de consumo, no qual o trabalho foi reconhecido, também, como fator alienante.

Enquanto na primeira fase se condenava a *duração excessiva do trabalho* e na segunda fase o que se condenava eram as *péssimas condições de trabalho*, na terceira fase o que se condena é justamente a *organização do trabalho*: a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, hierarquia, relações de poder e comando e as questões de responsabilidade dentro da organização do trabalho. As palavras de ordem de então eram: “mudar a vida” e “abaixo a separação trabalho manual-intelectual”<sup>6</sup>.

### 1.1.2 Modelos de organização empresarial

Para compreender o mundo do trabalho é necessário compreender as estruturas de organização empresarial. Os modelos mais relevantes são: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo, que não necessariamente superaram um ao outro ao longo dos anos.

---

<sup>3</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 14.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 18.

<sup>5</sup> Para o autor, maio de 1968, é uma data representativa na história da relação saúde trabalho, primeiramente em razão do desencadeamento verbal ocorrido durante os acontecimentos de maio de 68: tal data teria representado a “libertação da palavra” e a luta contra a sociedade de consumo e a alienação, tendo sido o trabalho reconhecido como um fator de alienação. (*Id.*)

<sup>6</sup> *Ibid.*, p. 24.

### 1.1.2.1 Taylorismo

O Direito do Trabalho nasce na primeira Revolução Industrial a partir de um modelo Taylorista-Fordista.

O modelo de Taylor (1865-1915) introduz um quê científico na organização do trabalho e da produção. Na obra *Princípios de Administração Científica*, TAYLOR afirma que a melhor administração é “uma verdadeira ciência, regida por normas, princípios e leis claramente definidos”<sup>7</sup>.

Neste modelo, o trabalhador é um ser humano que deve minimizar os esforços, evitando “fazer cera”<sup>8</sup> e, assim, maximizando os ganhos. A respeito de tal quadro, assim esclarece TAYLOR: “A eliminação da cera, e das várias causas de trabalho retardado, desceria tanto o custo da produção que ampliaria o nosso mercado interno e externo, de modo que poderíamos competir com nossos rivais.”<sup>9</sup>

O tempo e o modo como são executados os movimentos são fatores de controle da produtividade dos operários – que se opera pela sugerida cronometrização dos movimentos<sup>10</sup>-, sendo elementar a separação entre o planejamento e a execução do trabalho:

O homem, cuja especialidade sob a administração científica é planejar, verifica inevitavelmente que o trabalho pode ser feito melhor e mais economicamente mediante divisão do trabalho, em que cada operação mecânica, por exemplo, deve ser precedida de vários estudos preparatórios, realizados por outros homens. E tudo isso envolve, como dissemos, *uma divisão equitativa de responsabilidade e de trabalho entre a direção e o operário*.<sup>11</sup>

A organização científica do trabalho gera exigências fisiológicas até então desconhecidas, como a exigência de tempo e ritmo dos trabalhos. É a tecnologia da submissão, de disciplina do corpo, como assinala DEJOURS:

Nova tecnologia de submissão, de disciplina do corpo, a organização científica do trabalho gera exigências fisiológicas até então desconhecidas, especialmente as exigências de tempo e ritmo de trabalho. As performances exigidas são absolutamente novas, e fazem com que o corpo apareça como principal ponto de impacto dos prejuízos do trabalho. (...) Ao separar, radicalmente, o trabalho intelectual do trabalho manual, o sistema Taylor neutraliza a atividade mental dos operários. (...) Corpo sem defesa, corpo explorado, corpo fragilizado pela privação do seu protetor natural, que é o aparelho mental.<sup>12</sup>

<sup>7</sup> TAYLOR, Frederick W. **Princípios de Administração Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990, p. 23.

<sup>8</sup> O termo no original norte americano é *soldering*. (*Ibid.*, p. 27).

<sup>9</sup> *Id.*

<sup>10</sup> *Ibid.*, pp. 86 e 97.

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 41.

<sup>12</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 19.

O modelo Taylorista, como acima descrito, também se caracteriza por fazer separação do trabalho manual do intelectual. Ao assim proceder, o sistema Taylor neutraliza a atividade mental dos operários, aniquila suas iniciativas espontâneas, despersonalizando o trabalhador e fazendo com que assim, o aparelho psíquico também venha a sofrer conseqüências sérias. É por isso, que muitos doutrinadores fazem referência à expressão “homem robô de Taylor”<sup>13</sup>.

#### 1.1.2.2 Fordismo (1863-1947)

Responsável pela reinvenção do automóvel, no início do século passado, este “verdadeiro gênio empresarial”<sup>14</sup> foi quem criou a noção de linha de produção.

Segundo seus ensinamentos, era essencial que o trabalhador tivesse seu papel estritamente limitado na linha de produção; ele era responsável por apenas uma tarefa, que a desempenharia durante toda a jornada, - implicando uma segmentação cada vez maior do processo produtivo. Segundo FORD, em sua obra *Princípios da Prosperidade*, “em rigor, a maior parte dos trabalhos são uma repetição constante. (...) Os movimentos não variam nunca. (...) O operário toma a peça sempre do mesmo modo, dá sempre as mesmas voltas e a faz cair sempre no mesmo ponto.”<sup>15</sup> Especializado o empregado, assim, pouparia-se tempo e custos com a especialização, logo, a produtividade, como conseqüência, seria maior: “esse rendimento se obtém dividindo o número de peças feitas pelo índice de mão-de-obra correspondente”<sup>16</sup>. Para ter perfeito desempenho o empregado deveria, portanto, almejar o máximo índice de produção “sem dispensar a atividade em assuntos colaterais.”<sup>17</sup>

A produção em massa, ou em série, podia ser considerada homogênea, ou seja, não se destinava às exigências individualizadas dos consumidores; era assim, desvinculada da demanda, adotando-se um sistema de produção por precaução, a lógica do *just in case* como se verá adiante.<sup>18</sup>

Em sua obra *Os Princípios da Prosperidade*, Ford enumera seus princípios da montagem:

(...)

<sup>13</sup> MACHADO, Sidney. **O direito a proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil**. São Paulo: LTr, 2001, p. 31.

<sup>14</sup> COUTINHO, Leonardo. Utopia capitalista. **Veja**, São Paulo, n. 30, ano 43, 28 de junho de 2010, pp. 150-152.

<sup>15</sup> FORD, Henry. **Os Princípios da Prosperidade**. Livraria Freitas Bastos: São Paulo, 1967, pp. 81, 83 .

<sup>16</sup> FORD, Henry. Op. cit., p. 77.

<sup>17</sup> *Id.*

<sup>18</sup> HOFFMANN, Fernando. **O Princípio da Proteção ao Trabalhador e a Atualidade Brasileira**. São Paulo: LTr, 2003, p. 154.

2º: empregar planos inclinados ou aparelhos concebidos de modo que o operário sempre ponha no mesmo lugar a peça que terminou de trabalhar, indo ela ter à mão do operário imediato por força do seu próprio peso sempre que isto for possível.

3º: usar uma rede de deslizadeiras por meio das quais as peças a montar se distribuam a distâncias convenientes.

O resultado destas normas é economia de pensamento e a redução ao mínimo dos movimentos do operário, que sendo possível, deve fazer sempre uma só coisa com um só movimento.<sup>19</sup>

A noção de *just in case* se refere justamente à estratégia de enfrentamento de crises pela qual se estabelece uma grande produção, mantendo-se permanentemente grandes estoques, que quando postos à disposição do mercado, geram a necessidade permanente de consumo.<sup>20 21</sup>

Quanto ao trabalhador, este é visto como um consumidor em potencial; ele deve ter capacidade de consumir: “talvez em breve futuro, ao invés de se conduzirem os operários à fábrica em auto-ônibus, será mais barato que cada um vá no seu próprio carro.”<sup>22</sup> Conjectura acertada de Ford: eis que o seu famoso Modelo T chegou a responder por quase metade de todos os carros vendidos no mundo.<sup>23</sup>

A lógica de eficiência para FORD era a da auto-suficiência<sup>24</sup>, de completo controle da cadeia produtiva, desde a obtenção da matéria prima até a comercialização do produto final. Isso quer dizer que Ford desejava completa independência em relação a seus fornecedores, e, para ilustrar tal afirmação, em matéria para a REVISTA VEJA<sup>25</sup>, Leonardo Coutinho esclarece, em curiosa reportagem, que o único insumo de que Ford não tinha controle era o látex, do qual era feita a borracha. Então, para obter a desejada independência também quanto ao látex, Ford fundou uma cidade na Amazônia, Fordlândia. Orientada por seus ideais de eficiência e moral, a cidade veio a se tornar uma espécie de vila capitalista. Porém, a produção de Fordlândia decepcionou: as seringueiras teriam sido atacadas por fungos e a produção de

<sup>19</sup> FORD, Henry. Op. cit., p. 65.

<sup>20</sup> *Ibid.*, p. 113.

<sup>21</sup> Fernando Hoffman, na sua obra *O Princípio da Proteção ao Trabalhador e a Atualidade Brasileira*, citando Antonio Rodrigues de Freitas Junior, assim sintetiza as características do Fordismo: “a) poder e lucratividade deveriam crescer na exata medida de seu tamanho e de sua capacidade de permanecer crescendo e se diversificando, tendo por meta a concentração e o gigantismo; b) a grande empresa Fordista deveria exibir um elevado grau de estratificação numa variedade crescente de níveis hierárquicos e decisórios; c) como parâmetro de eficiência, o fordismo almejava a auto-suficiência, ou seja, a capacidade de adquirir, ou, quando menos, de controlar toda a evolução da cadeia produtiva, desde a matéria prima até a comercialização do produto final; d) o perfil do cliente era delimitado pelas fronteiras do mercado nacional; e) para enfrentar a crise, a empresa fordista procurava capacitar-se mediante o desenvolvimento de tecnologias de longa maturação, bem como na preservação de estoques, insumos e matéria prima; e f) o gerenciamento de numerosos contingentes de trabalhadores mediante remuneração padronizada pela respectiva posição ocupada na pirâmide hierárquica.” (HOFFMANN, Fernando. Op. cit., p. 154).

<sup>22</sup> FORD, Henry. Op. cit., p. 113.

<sup>23</sup> COUTINHO, Leonardo. Op. cit. pp. 150-152.

<sup>24</sup> HOFFMANN, Fernando. Op. cit., p. 154.

<sup>25</sup> COUTINHO, Leonardo. Op. cit., pp. 150-152.

látex não teria sido significativa. Mesmo assim, conforme a referida matéria, o empresário norte americano teria investido cerca de 20 milhões de dólares na Amazônia.<sup>26</sup>

### 1.1.2.3 Toyotismo

A partir de uma experiência em empresa automobilística japonesa – a Toyota – surge um novo modelo capitalista de produção: o Toyotismo, também chamado de neofordismo, pós fordismo, fordismo de segunda geração, kalmarismo, entre outros.<sup>27</sup>

O Toyotismo apresenta novas concepções de eficácia gerencial, introduzindo a lógica da “produção enxuta”, do *just in time*, do atingimento do mercado global, do *downsizing*, da estrutura horizontalizada com reduzidos níveis de estratificação, da terceirização de atividades não estratégicas, dentre outras.

Pelo raciocínio da produção *just in time*, a produção deveria corresponder à procura, remanescendo vinculada à demanda, e a seus picos e variações, sem necessidade de se manterem grandes estoques, diferentemente do que pensava FORD.

Ao contrário de FORD, para quem a eficiência estava relacionada à autossuficiência, no Toyotismo, a eficiência de uma empresa passa a ser medida pela sua adaptabilidade e agilidade, o que dá a idéia de produção flexível e maleável<sup>28</sup>. É também o que se entende por produção enxuta, ou seja, a resposta imediata às variações da demanda.<sup>29</sup>

Assim, a minimização de custos e a maximização dos resultados, no modelo Toyotista, não resultam da imposição do trabalhador a ritmos desumanos de trabalho, o que extenuaria o trabalhador, que passaria a produzir menos, mas são consequência direta da flexibilidade da produção, que acompanha a variação da necessidade do mercado.

Segundo HOFFMANN, o modelo Toyotista se fundamenta nas seguintes características: reduzidos níveis de estratificação hierárquica na estrutura interna da empresa, sendo que muitos empregados que trabalham em equipe possuem a mesma posição na estrutura hierárquica, agilidade e adaptabilidade como parâmetros de eficiência<sup>30</sup>, metas de

<sup>26</sup> COUTINHO, Leonardo. Op. cit., pp. 150-152.

<sup>27</sup> HOFFMAN, Fernando. Op. cit., p. 152.

<sup>28</sup> *Ibid.*, p. 153.

<sup>29</sup> *Id.*

<sup>30</sup> “as empresas do complexo produtivo toyotista, inclusive as terceirizadas, são horizontalmente estruturadas (por meio de: flexibilização, terceirização, subcontratação, Círculos de Controle de Qualidade, controle de qualidade total (...), eliminação do desperdício, “gerência participativa”, (...)) e a empresa principal é responsável apenas por 25% da produção, ao contrário da empresa fordista, manifestamente verticalizada e responsável por 75% da produção em seu interior.” (*Ibid.*, p. 154).

alcance do mercado global, em detrimento do mercado nacional, como em FORD<sup>31</sup>, desenvolvimento de novas tecnologias, introdução de novas técnicas de gestão da força de trabalho com base na informação e com o auxílio de computadores, eliminação de postos de trabalho, desconcentração produtiva (empregados multifuncionais e polivalentes) e concepção de células de produção.

Há a referência aos Círculos de Controle de Qualidade, pelos quais os trabalhadores são incentivados pelo capital a discutir seu trabalho e desempenho e onde o controle é exercido, não por um superior hierárquico, mas pela própria equipe, através da instituição de metas e produtividade em grupo, instituindo-se assim, um mecanismo de controle social. Nos Círculos de Controle de Qualidade, todos são responsáveis por todos. Cria-se, com isso, uma idéia de solidariedade e colaboração.

Já na política de recursos humanos, a lógica Toyotista determinava o primor pela otimização do pessoal<sup>32</sup>, terceirização de atividades não essenciais e remuneração seletivamente atraente, segundo critérios de produtividade individual ou setorial. Sobre esse aspecto, especificamente:

Há eliminação da tradicional hierarquia e é incentivada a interação entre os trabalhadores que compartilham idéias e tomam decisões conjuntas diretamente na fábrica, com base na experiência prática e na capacidade mental, em completo abandono ao princípio básico de TAYLOR, no sentido da separação do trabalho manual e intelectual.<sup>33</sup>

O trabalhador, portanto, neste modelo, é o sujeito que responde a incentivos e à valorização do trabalho pessoal, sem a necessidade essencial de controle de tempo.

É importante ressaltar que não há superação total de paradigmas. A ruptura com o modelo anterior traz elementos novos, porém a lógica do modo de produção do sistema capitalista – a de acumulação de lucros com o mínimo de gastos - está sempre presente nos modelos apresentados.

## 1.2 MEIO AMBIENTE DE TRABALHO NAS CONSTITUIÇÕES BRASILEIRAS

---

<sup>31</sup> HOFFMAN, Fernando. Op. cit., p. 154.

<sup>32</sup> Por otimização pode-se compreender a característica dos empregados no toyotismo: multifuncionais, polivalentes, mais qualificados e participativos, com um empregado operando várias máquinas, ao contrário do que ocorria no Fordismo, onde um empregado deveria ficar o dia todo realizando a mesma tarefa.

<sup>33</sup> *Ibid.*, p. 158.

Antes de tratar diretamente do tema *meio ambiente de trabalho* é necessário tecer um breve relato, sem pretensão de focar no aspecto histórico-político, da evolução da questão social nas Constituições brasileiras, detendo-se especificamente no que concerne a tratativa que se deu ao meio ambiente de trabalho nas Constituições brasileiras.

Segundo CESARINO JUNIOR<sup>34</sup> as primeiras Constituições escritas que surgiram na história foram reações das elites sociais (nobreza, clero, burguesia) contra os governos, inicialmente reais.

DALLARI<sup>35</sup> assinala, por sua vez, que de um modo geral o constitucionalismo começou a nascer em 1215, quando os barões da Inglaterra obrigaram o Rei João Sem Terra assinar a Magna Carta, jurando obedecê-la e aceitando as limitações de seus poderes.

As primeiras Constituições, portanto, conforme afirma CESARINO JUNIOR, tinham caráter político, isto é, preocupavam-se mais com a organização do governo e dos direitos dos súditos contra os soberanos e destes contra aqueles.<sup>36</sup>

Para a maior parte dos juristas<sup>37</sup>, como José Afonso da SILVA, a Constituição Mexicana de 1917 foi a primeira Constituição a disciplinar sistematicamente a ordem social, seguida da Constituição de Weimar, de 1919, a despeito do que assinala PUECH, citando o jurista argentino DESPONTIM:

Ainda que predominem, para a quase unanimidade dos juristas, como pioneiras das Constituições de cunho social as cartas do México e de Weimar, a verdade é que discorda o juslaboralista Luis Despontim, da Argentina, o qual refere a Constituição da Suíça, de 1874, abrindo caminho no terreno social, ao dispor sobre os direitos da mulher e do menor no trabalho, limitação da jornada, riscos de trabalho, etc.<sup>38</sup>

No Brasil, a Constituição Imperial, de 1824, foi limitada em matéria de questão social, apenas dispondo em parágrafos seguidos ao artigo 179:

§24: Nenhum gênero de trabalho, de cultura, de indústria ou comércio pode ser proibido, uma vez que não se oponha aos costumes públicos, à segurança e à saúde dos cidadãos.

§25 Ficam abolidas as corporações de ofício, seus Juizes, Escrivães e Mestres.

---

<sup>34</sup> CESARINO JUNIOR, A. F. A ordem social na Constituição. **Revista de Direito do Trabalho**. São Paulo: RT, ano IV, v. 22, novembro-dezembro de 1979, p. 36.

<sup>35</sup> DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 198.

<sup>36</sup> CESARINO JUNIOR, A. F. Op. cit., p. 36.

<sup>37</sup> SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. São Paulo: Malheiros, 21 ed. rev. e atual., 2002, p. 285.

<sup>38</sup> DESPONTIN, Luis. **El derecho del trabajo**. 1947, p. 368.

Segundo SIMM e TEIXEIRA a Constituição Monárquica, de 1824, “passava ao largo dos problemas sociais.”<sup>39</sup>

A Constituição Republicana, de 1891, por sua vez, não progrediu quanto aos direitos sociais. Conforme atesta LENZA<sup>40</sup>, “houve prevalência de proteção às clássicas liberdades privadas, civis e políticas, não se percebendo a previsão de direitos dos trabalhadores nos termos do que vais ser sentido no texto de 1934.”.

A Constituição de 1934 contém pela primeira vez<sup>41</sup> em nossa história um Título da Ordem Econômica e Social. Assim esclarece SILVA<sup>42</sup>:

Ao lado da clássica declaração de direitos e garantias individuais, inscreveu um título sobre a ordem econômica e social e outro sobre a família a educação e a cultura, com normas quase todas programáticas sob a influência de Weimar. Regulou os problemas da segurança nacional e estatuiu princípios sobre o funcionalismo público (arts. 159 e 172). Fora, enfim, um documento de compromisso entre o liberalismo e o intervencionismo.

No artigo 120 reconhece os sindicatos e associações profissionais, devendo a lei assegurar-lhes pluralidade e autonomia.

No artigo 121 garante a proteção social do trabalhador mediante isonomia salarial, salário mínimo regional, 8 horas normais de trabalho, proteção a menores de 14 anos e mulheres, repouso semanal, férias anuais remuneradas, indenização nas despedidas injustas, assistência médica ao trabalhador e à gestante, proteção à maternidade, previdência social, regulamentação das profissões e reconhecimento das Convenções Coletivas de trabalho, tudo sem distinção de trabalho manual, intelectual ou técnico, entre outros direitos reconhecidos. Segundo LENZA:

Vários direitos clássicos são mantidos. Inovando, em razão do caráter social da Constituição, são destacados novos títulos, como o da ordem econômica e social, da família, educação e cultura e da segurança nacional. Prestigiam-se assim, a legislação trabalhista e a representação classista.<sup>43</sup>

A Constituição de 1937, outorgada, de cunho corporativo, influenciada pelas idéias fascistas<sup>44</sup>, em termos gerais, manteve as conquistas de 1934, inovando em algumas matérias: “no artigo 138, que trata da sindicalização, muda completamente os princípios do artigo 120

<sup>39</sup> TEIXEIRA, João Regis F. & SIMM, Zeno. O Direito do Trabalho e a Constituição. **Revista de Direito do Trabalho**. São Paulo: RT, ano IV, volume 22, novembro-dezembro de 1979, p. 44.

<sup>40</sup> LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 12 ed. rev. e atual., 2008, p. 38.

<sup>41</sup> PUECH, Luiz Roberto de Rezende. A Constituição Social no Brasil. **Revista de Direito do Trabalho**. São Paulo: RT, ano IV, volume 22, novembro-dezembro de 1979, p. 30.

<sup>42</sup> SILVA, José Afonso da. Op. Cit., p. 82.

<sup>43</sup> LENZA, Pedro. Op. cit., p. 43.

<sup>44</sup> PUECH, Luiz Roberto de Rezende. Op. cit., p. 31.

da Constituição de 1934, voltando ao regime da unidade sindical e do controle estatal.”<sup>45</sup>. Considerou a greve e o lock out como recursos anti-sociais, negando taxativamente o direito de greve, nos termos do artigo 139:

“Art 139 - Para dirimir os conflitos oriundos das relações entre empregadores e empregados, reguladas na legislação social, é instituída a Justiça do Trabalho, que será regulada em lei e à qual não se aplicam as disposições desta Constituição relativas à competência, ao recrutamento e às prerrogativas da Justiça comum.  
A greve e o *lock-out* são declarados recursos anti-sociais nocivos ao trabalho e ao capital e incompatíveis com os superiores interesses da produção nacional.”

A Constituição de 1946 reabriu o período democrático, repudiando-se o Estado totalitário que vigia desde 1930.<sup>46</sup>

A Justiça do Trabalho, criada pela Constituição anterior, foi enquadrada no Poder Judiciário (art. 94). O texto de 1946 foi inspirado nas idéias liberais da Constituição de 1891 e nas idéias sociais da de 1934.

Assim, a maioria dos direitos constantes nas Constituições de 1934 e 1937 foi mantida, sendo que a Constituição de 1946 tratou com minúcia sobre os direitos sociais<sup>47</sup> ressaltando-se, contudo, em seu artigo 157, que continha os principais direitos dos trabalhadores, os direitos à segurança e segurança do trabalhador, assistência médico hospitalar, inclusive preventiva, e também ao tratar do seguro contra acidentes de trabalho, além de deixar aberta, à legislação ordinária, a possibilidade de ampliar a tutela do trabalhador:

Art 157 - A legislação do trabalho e a da previdência social obedecerão nos seguintes preceitos, além de outros que visem a melhoria da condição dos trabalhadores:

(...)

VIII - higiene e segurança do trabalho;

(...)

XIV - assistência sanitária, inclusive hospitalar e médica preventiva, ao trabalhador e à gestante;

(...)

XVII - obrigatoriedade da instituição do seguro pelo empregador contra os acidentes do trabalho.

A Constituição de 1946 também reconheceu as convenções coletivas de trabalho (art. 157, XIII), o direito de greve (art. 158), antes negado pela Constituição de 1937,

<sup>45</sup> CESARINO JUNIOR, A. F. Op. cit., p. 39.

<sup>46</sup> LENZA, Pedro. Op. cit., p. 49.

<sup>47</sup> PUECH, Luiz Roberto de Rezende. Op. cit., p. 32.

representando sensível progresso para o Direito do Trabalho, embora ainda tratado como “legislação do trabalho”.<sup>48</sup>

Na Carta de 1967, no que tange aos direitos trabalhistas, “os direitos dos trabalhadores foram definidos com maior eficácia”, conforme esclarece LENZA<sup>49</sup> e SILVA<sup>50</sup>.

Ainda, para SILVA, a Carta de 1967 teria, em termos gerais, apenas assimilado as características básicas da de 1937<sup>51</sup>. PUECH, no mesmo sentido, aponta para o fato de o anteprojeto do texto de 1967 ter pretendido estagnar a legislação social<sup>52</sup>, e assinala a proeminência dispensada pelo texto constitucional ao setor econômico e a supremacia sobre a questão social.<sup>53</sup>

A emenda de 1969, que, na verdade, foi uma Constituição nova, já que convocou uma Constituinte, para PUECH, manteve a obsessão pelo desenvolvimento econômico<sup>54</sup>. Já para TEIXEIRA e SIMM, no que concerne aos principais direitos assegurados aos trabalhadores, com vistas à melhoria de sua condição social, a Carta de 1969 muito pouco difere da sua anterior, excetuando-se pequenas alterações na sua redação. Assim, é que, para tais autores, a inclusão do princípio “expansão das oportunidades de emprego produtivo” no artigo 160 da Constituição de 69, representou importante inovação.<sup>55</sup>

Voltada para a plena realização da cidadania, a Constituição Federal de 1988, liberal e democrática, teve ampla participação popular em sua elaboração, para LENZA, esta foi a Constituição com maior legitimidade popular<sup>56</sup>.

Possui uma estrutura diferente das demais Constituições anteriores – foi dividida em títulos, tendo destinado especialmente um deles aos direitos e garantias fundamentais, abrangendo os direitos individuais e coletivos, direitos sociais dos trabalhadores, da nacionalidade, dos direitos políticos e dos partidos políticos.

Quanto aos direitos dos trabalhadores, estes teriam sido ampliados<sup>57</sup>, segundo MINARDI, a Constituição de 1988 teria sido a primeira das Constituições brasileiras a fazer

---

<sup>48</sup> TEIXEIRA, João Regis F. & SIMM, Zeno. O. cit., p. 44.

<sup>49</sup> LENZA, Pedro. Op. cit., p. 53.

<sup>50</sup> SILVA, José Afonso da. Op. cit., p. 87.

<sup>51</sup> *Id.*

<sup>52</sup> Segundo o autor, o artigo 158 não permitia que a legislação ordinária ultrapassasse a matéria constante nos seus itens. (PUECH, Luiz Roberto de Rezende. Op. cit., p. 32).

<sup>53</sup> *Id.*

<sup>54</sup> *Ibid.*, p. 33.

<sup>55</sup> TEIXEIRA, João Regis F. & SIMM, Zeno. Op. cit., p. 50.

<sup>56</sup> LENZA, Pedro. Op. cit., p. 59.

<sup>57</sup> *Ibid.*, p. 60.

referência expressa ao meio ambiente<sup>58</sup>. A atual Carta Política trata do direito ao meio ambiente em um capítulo que integra o título da ordem social, onde se estatui que “todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público, e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.” (art. 225).

E, ainda, no artigo 220, há referência expressa ao meio ambiente de trabalho como integrante do amplo conceito meio ambiente: ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: (...) VIII- colaborar na proteção do meio ambiente, **nele compreendido o do trabalho**.

Segundo SILVA a tratativa do meio ambiente na Constituição Federal de 1988 é um campo que, na sua complexidade, faz parte da disciplina urbanística, mas que não deixa de ser social, uma vez que sua realização depende de prestações por parte do Estado<sup>59</sup>. O reconhecimento da vida, como mais fundamental de todos os direitos assegurados pela Constituição Federal de 1988, significa que todas as pessoas têm direito, não somente à vida em si, mas, muito mais que isso, a uma vida digna e com qualidade.

Nesta lógica, para que o trabalhador, considerado como um sujeito que depende, quase sempre exclusivamente, do seu trabalho para garantia de acesso aos bens e serviços de uma sociedade de consumo, tenha vida com qualidade, é necessário que se assegurem trabalho decente e em condições seguras e salubres.

Assim, o direito ao meio ambiente de trabalho foi alçado à categoria de direito fundamental na Constituição de 1988<sup>60</sup> e, também nesse mesmo sentido, MELO<sup>61</sup>, afirma estar o direito ao meio ambiente de trabalho diretamente relacionado à saúde do trabalhador enquanto cidadão, razão porque se trata de um direito de todos.

Ainda, a Constituição de 1988, ao tratar da ordem econômica, em seu artigo 170, dispõe que a livre iniciativa deve fundar-se na valorização do trabalho humano e ter por fim assegurar a todos existência digna.

Pode-se dizer, então, que o constituinte de 1988, como afirma MELO<sup>62</sup>, tornou certa e incentivou a livre iniciativa econômica, desde que acatados os princípios que orientam a dignidade da pessoa humana, em tela, o direito ao meio ambiente do trabalho.

---

<sup>58</sup> MINARDI, Fábio Freitas. **Meio ambiente de trabalho: proteção jurídica à saúde mental**. Curitiba: Juruá, 2010, p. 20.

<sup>59</sup> SILVA, José Afonso da. Op. cit., p. 315.

<sup>60</sup> MINARDI, Fábio Freitas. Op. cit., p. 20.

<sup>61</sup> MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e saúde do trabalhador**. São Paulo: LTR, 2004, pp. 34, 31.

<sup>62</sup> MELO, Raimundo Simão de. Op. cit., p. 34.

Neste sentido também, OLIVEIRA, afirma que a Constituição de 1988 estabeleceu expressamente que a ordem econômica deve observar o princípio de defesa do meio ambiente (art. 170, VI)<sup>63</sup>

### 1.3 ABORDAGEM DOUTRINÁRIA DO CONCEITO DE MEIO AMBIENTE

A doutrina costuma abordar o conceito de meio ambiente em quatro aspectos: natural ou físico, artificial, cultural e do trabalho. Tal divisão assume meros fins didáticos, com o fito de facilitar a identificação da atividade degradante e do bem imediatamente agredido<sup>64</sup>.

#### 1.3.1 Meio Ambiente natural ou físico

O meio ambiente natural ou físico seria aquele compreendido pelo solo, água, flora e fauna, “representando o equilíbrio dinâmico entre os seres vivos na terra e o meio ambiente em que vivem”<sup>65</sup>.

#### 1.3.2 Meio Ambiente artificial

O meio ambiente artificial seria, segundo MELO, o espaço urbano habitável, representado pelo conjunto de edificações feitas pelo homem, estando ligado ao conceito de cidade, “embora não exclua os espaços rurais artificiais criados pelo homem. Diz respeito aos espaços fechados e equipamentos públicos.”<sup>66</sup>

#### 1.3.3 O Meio Ambiente Cultural

O meio ambiente cultural é aquele que diz respeito à história, formação e cultura de um povo, integrando-se nele o patrimônio histórico, artístico, paisagístico, turístico. A Constituição Federal de 1988 diz no art. 216 que constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de

---

<sup>63</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. São Paulo: LTR, 3. ed. rev. e atual., 2001, p. 127.

<sup>64</sup> MELO, Raimundo Simão de. Op. cit., p. 28.

<sup>65</sup> *Id.*

<sup>66</sup> *Id.*

referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira.

### 1.3.4 Meio Ambiente de Trabalho

#### 1.3.4.1. Conceito Legal e Doutrinário e Natureza Jurídica de Meio Ambiente de Trabalho

A Lei 6938/81, que dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, define meio ambiente, em seu artigo 3º: “I - meio ambiente, o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a **vida em todas as suas formas.**”(grifo do autor).

Tal concepção é ampla, sendo que o legislador optou pelo conceito jurídico aberto para criar um espaço positivo de incidência da norma legal, o qual está “em plena harmonia com a Constituição Federal”<sup>67</sup>, que no caput do artigo 225 buscou tutelar todos os aspectos do meio ambiente (natural, artificial cultural e do trabalho).

A Constituição Federal se refere ao meio ambiente, no seu artigo 225, como “bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida”:

Art. 225: “Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.  
§ 1º - Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:  
...  
V - controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente;  
VI - promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para a preservação do meio ambiente;”.

Assim, conforme afirma MELO, seriam dois os objetos de tutela ambiental constantes desta definição legal: “um, imediato – a qualidade do meio ambiente em todos os seus aspectos, e outro, mediato - a saúde, segurança e bem estar do cidadão.”<sup>68</sup> Para OLIVEIRA, a saúde está indissociavelmente ligada à noção de meio ambiente de trabalho, constituindo verdadeiro fundamento jurídico de proteção do meio ambiente de trabalho.<sup>69</sup>

<sup>67</sup> MELO, Raimundo Simão de. Op. cit., p. 27.

<sup>68</sup> *Id.*

<sup>69</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Op. cit., p. 128.

E, ainda, no artigo 220, refere-se a Constituição Federal, expressamente ao meio ambiente de trabalho como integrante do amplo conceito meio ambiente: “ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: (...) VIII-colaborar na proteção do meio ambiente, **nele compreendido o do trabalho.**”

Para OLIVEIRA, o meio ambiente de trabalho situa-se no conceito amplo de meio ambiente geral, sendo que é impossível ter qualidade de vida sem ter qualidade de trabalho. Para este autor, tampouco é possível alcançar um meio ambiente equilibrado e sustentável, ignorando-se o meio ambiente de trabalho. Aponta, então, para a importância do enfoque multidisciplinar do ambiente de trabalho, pois o homem

passa a maior parte da sua vida útil no trabalho, exatamente no período da plenitude de suas forças físicas e mentais, daí por que o trabalho, frequentemente, determina o seu estilo de vida, influencia nas condições de saúde, interfere na aparência e apresentação pessoal e até determina muitas vezes a forma da morte.<sup>70</sup>

Segundo SANTOS, pode-se conceituar meio ambiente de trabalho como “o conjunto de fatores físicos, climáticos ou qualquer outro que interligados, ou não, estão presentes e envolvem o local de trabalho da pessoa”<sup>71</sup>. Assim, o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica concernentes ao trabalho de uma pessoa forma o que se conhece por meio ambiente de trabalho.

Para NASCIMENTO, meio ambiente de trabalho é “o conjunto de condições regidas pela legislação trabalhista com o nome de segurança e medicina do trabalho.”<sup>72</sup>

Para MELO, o meio ambiente de trabalho é o local onde as pessoas desempenham suas atividades laborais, baseado na salubridade do meio e na ausência de agentes que exponham ao perigo a incolumidade físico-psíquica dos trabalhadores. Para este autor, ainda, o meio ambiente de trabalho se trata de um direito “difuso, fundamental, inerente às normas sanitárias e de saúde do trabalhador”.<sup>73</sup> Alega ainda que as conseqüências decorrentes da degradação desse direito, embora sua repercussão direta seja de cunho individual (como exemplo o acidente de trabalho), atingem, finalmente, a sociedade como um todo, que é quem “paga a conta final.”<sup>74</sup>

<sup>70</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Op. cit., p. 127.

<sup>71</sup> SANTOS, Antônio Silveira R. dos. Meio ambiente do trabalho: considerações. **Jus Navigandi**, Teresina, v. 45, ano 4, set/2000. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1202>>. Acesso em: 05 ago. 2010.

<sup>72</sup> NASCIMENTO, Luiz Mascaro. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 28 ed. ver. e atual., 2002, p. 408.

<sup>73</sup> MELO, Raimundo Simão de. Op. cit., p. 32.

<sup>74</sup> *Id.*

Assim como OLIVEIRA, FERREIRA FILHO indica que, o meio ambiente ecologicamente equilibrado é um direito fundamental de 3ª geração<sup>75</sup>, relativo à solidariedade e fraternidade. José Antônio da SILVA também considera o meio ambiente como um direito fundamental, de 3ª geração, ao lado de outros direitos coletivos e difusos como o desenvolvimento, paz, comunicação e patrimônio comum da humanidade.

Na mesma esteira, SOARES, define meio ambiente de trabalho como direito humano fundamental, decorrente da dignidade humana<sup>76</sup>. Para esta autora, o direito ao meio ambiente adequado é uma continuação imprescindível do próprio direito à vida, e “nessa constatação repousam, basicamente os fundamentos da proteção jurídica ao meio ambiente”<sup>77</sup>. E para corroborar a definição de meio ambiente de trabalho como direito fundamental, cita José Afonso da Silva<sup>78</sup>, que alega, que as Constituições mais recentes têm consagrado o referido direito como direito fundamental do homem, “indo muito além da tradicional menção à atribuição estatal de preservá-lo”.

O meio ambiente de trabalho também é considerado um direito metaindividual e indivisível, cujos titulares são pessoas indeterminadas ligadas por circunstâncias de fato, a teor do artigo 81, I, do Código de Defesa do Consumidor.

O exercício deste direito metaindividual é feito pela aplicação direta e simultânea de normas jurídicas da Constituição Federal (arts. 129, III e IX); 8º, III e 114, da LOMPU (Lei Complementar 75/93, arts. 83, III; 84 *caput*, e 6º, VII, a e b), da LACP (Lei 7.347/85), e pelo Título III do CDC (Lei 8.078/90), restando à Consolidação das Leis do Trabalho e ao Código de Processo Civil o papel de diplomas legais subsidiários.

No local de trabalho é comum coexistirem simultaneamente diversos riscos e agressões que podem afetar a saúde e qualidade de vida do trabalhador. É neste sentido que o meio ambiente de trabalho é tido como um direito fundamental decorrente da dignidade da pessoa humana e do direito à vida, além de natureza multidisciplinar - abrangendo não somente o direito do trabalho e o direito ambiental, mas também o direito da seguridade social, o direito sanitário, o direito administrativo, e a teoria geral dos direitos humanos, e outras disciplinas tais como medicina, psicologia, higiene e segurança do trabalho e a ergonomia.

---

<sup>75</sup> FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 374.

<sup>76</sup> SOARES, Evanna. **Ação ambiental trabalhista**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004, p. 75.

<sup>77</sup> *Ibid.*, p. 57.

<sup>78</sup> SILVA, Jose Afonso da. **Direito constitucional Ambiental**. São Paulo: Malheiros, 3ª ed., 2000.

## **CAPÍTULO II - SOBRE OS PROFISSIONAIS OPERADORES DE TELEMARKETING**

### **2.1. VISÃO PANORÂMICA DO MUNDO DO TRABALHO – OS PROCESSOS DE INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO, E PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO**

No mundo atual do trabalho percebe-se cada vez mais um processo de intensificação do trabalho; esta intensificação diz respeito não necessariamente ou exclusivamente à quantidade de horas da jornada de trabalho, mas, antes, diz respeito ao aumento da intensidade do trabalho, que, nesse passo, pode vir acompanhado, muitas vezes da redução da jornada. Busca-se um trabalho mais condensado, denso, com maior rendimento (maior “massa de trabalho”) onde objetiva-se que a razão entre a produção e o tempo despendido nela seja a maior possível.

Este processo de intensificação se dá através de mecanismos expressos ou não, em que o empregador determina que o empregado produza mais, com a incorporação ou desenvolvimento de novas tecnologias. Este processo pode também se dar através de um mecanismo de ordem psicológica, tais como o medo do desemprego<sup>79</sup>, a cooptação do trabalho pelo capital, a projeção para terceiros.

Tem-se por cooptação o fenômeno de quando um empregado assume para si os interesses do capital (representado pelo empregador). Se dá pela assunção de um interesse comum entre trabalho e capital. São interesses do capital assumidos pelo trabalhador como se fossem dele. Assim, se a empresa vai bem, o empregado também vai, pois os postos de trabalho vão bem, e o empregado depende deles para sobreviver. Neste caso, os interesses da empresa são, até certo ponto, os interesses dos seus empregados – interesses iguais é verdade, mas nem tanto: pois o fato da empresa ir bem não depende apenas do trabalhador e de seu trabalho. A cooptação é, portanto, um mecanismo psicológico em que o empregado assume a culpa. Ele pensa: “se eu perder o emprego isto se dará por minha culpa, porque eu não fui bom o suficiente, não dei conta do que o empregador queria.”

---

<sup>79</sup> VENCO considera o desemprego entre os jovens no Brasil uma forma de estímulo à competitividade. (VENCO, Selma. Novos contornos da divisão internacional do trabalho: uma análise do telemarketing. XI Congresso da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET 2009. A crise mundial e os desafios do trabalho. Campinas, 2009).

Por sua vez, a projeção para terceiros é outro mecanismo psicológico que induz o empregado a trabalhar mais intensamente. O empregador, quando quer um reforço de autoridade, muitas vezes dá ordens ao empregado projetando a um terceiro, fora da relação jurídica bilateral de natureza contratual entre ele e o empregado, a responsabilidade pelo aumento da produção: assim a concorrência, a crise mundial, geralmente são utilizadas como argumentos para reforçar a autoridade do empregador que manda os empregados intensificarem o trabalho.

Desta forma, o processo de intensificação diz respeito tanto a um aumento de horas trabalhadas, quanto ao mesmo trabalho, porém, realizado no mesmo número de horas (o que se faz possível pelo uso de tecnologias). Pode-se dizer que a intensificação do trabalho pode ser dimensionada por duas variantes: o da eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, suprimindo-se o período de recuperação dos trabalhadores ou então, pela sobreposição das tarefas, com o conseqüente aumento de sua velocidade de execução<sup>80</sup>. A existência do processo de intensificação do trabalho e do uso dos mecanismos relatados tende a acarretar uma diminuição dos patamares de salário e aumento da produtividade. Tome-se como exemplo a hipótese do empregado que pretende receber mais; se ele for pedir aumento para o seu chefe, o preço relativo ao aumento de seu salário inevitavelmente será incorporado no produto, fazendo com que o empregador perca para a concorrência, assim, pelo processo de intensificação do trabalho, há mais trabalho, em menos tempo e com uma remuneração não necessariamente proporcional.

Ao mesmo tempo em que ocorre a intensificação do trabalho, verifica-se o andamento de outro processo: a precarização das condições de trabalho. Tal processo se enquadra na lógica da redução dos custos em proveito da racionalidade do resultado. A precarização das condições de trabalho se dá através de muitos fenômenos: aumento da informalidade - há um aumento da informalidade dentro da lógica de redução de custos porque os direitos são vistos como custos; externalização da produção - projeção para fora do ambiente de trabalho de maneira que possa ter produção de bens por quem não detém a marca; como ocorre com a Nike, por exemplo. Isso significa adotar a possibilidade que parte das atividades seja produzida por outras empresas através de terceirização ou até mesmo pelos próprios consumidores.

---

<sup>80</sup> VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 31, n. 114, jul/dez 2006, p. 12. Disponível em <[http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/periodicos/RBSO\\_114.pdf](http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/periodicos/RBSO_114.pdf)>. acesso em 28/08/2010.

O teleatendimento é um setor que se encontra inserido neste panorama do trabalho, mesmo porque, é um dos principais setores empregatícios brasileiros<sup>81</sup>. O setor tem apresentado grande crescimento na oferta de postos de trabalho, sendo considerado um dos setores que mais emprega no Brasil. Segundo VENCO, a previsão do empresariado é que em 2010, haverá, no Brasil, 1 milhão de trabalhadores neste setor<sup>82</sup>. Assim, não escapa dos processos de intensificação do trabalho e da precarização das condições de trabalho.

Como será adiante pormenorizado, há técnicas no telemarketing que visam ao controle e domínio de todos os atos dos operadores; a profissão conta com procedimentos altamente padronizados e controlados, no intuito de aumentar a eficiência e diminuir os custos - tudo para que o trabalho seja mais produtivo, mais intenso, ocorrendo, neste campo, também, os processos de intensificação e precarização das condições de trabalho.

## 2. 2 DEFINIÇÃO DA CATEGORIA OPERADORES DE TELEMARKETING

Conforme descrição do site do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), os operadores de telemarketing estão enquadrados no código 4223 do Código Brasileiro de Ocupações, abrangendo 4 subcategorias:

- Código CBO 4223-05 - operador de telemarketing ativo;
- Código CBO 4223-10 - operador de telemarketing ativo e receptivo;
- Código CBO 4223-15 – operador de telemarketing receptivo;
- Código CBO 4223-20 – operador de telemarketing técnico.

O operador de telemarketing ativo é aquele que toma a iniciativa de estabelecer contato com o cliente oferecendo serviços e produtos. Já no *telemarketing* receptivo, a iniciativa é do cliente, seja para reclamar, seja para buscar informações sobre produtos e serviços, seja para tirar dúvidas. No *telemarketing* técnico, a função desempenhada é a de prestar auxílio técnico aos usuários do serviço.

---

<sup>81</sup> Segundo informações do site da ABT – Associação Brasileira de Telesserviços, “no início o termo “telemarketing” era conhecido apenas como vendas por telefone, mais tarde passou a identificar outras ações de marketing, principalmente o atendimento ao cliente – SAC. No Brasil, no final dos anos 80, as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia incentivaram seu uso, estas últimas com a finalidade de aumentar o tráfego de ligações. (...) no início dos anos 2000 foi a vez da Internet chegar aos Call Centers permitindo às empresas sua comunicação com os clientes por diversos canais – os Contact Centers – também conhecidos como Centrais de Relacionamento, com o objetivo de cativar e fidelizar clientes. É surpreendente o crescimento do telesserviços no Brasil. Somente nos últimos anos este setor alcançou 235% de crescimento, tornando-se um dos maiores empregadores do país. Sua expansão, consequentemente, oferece ao mercado uma enorme oferta de novos empregos.” Fonte: <http://www.abt.org.br/telemarketing.asp> acesso em 28/08/2010.

<sup>82</sup> VENCO, Selma. Novos contornos..., p. 2.

O anexo II da NR 17 assim define o serviço de telemarketing:

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.<sup>83</sup>

No Projeto de Lei nº 2673/2007 - que dispõe sobre as condições especiais de duração e condições do trabalho em teleatendimento (*telemarketing*) - de autoria de Jorge Bittar (deputado federal pelo PT do RJ) e Luiz Sérgio (deputado federal pelo PT do RJ), encontra-se a seguinte definição para a categoria dos operadores de *telemarketing*:

serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing a atividade de comunicação com clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens eletrônicas realizadas a distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.<sup>84</sup>

A Associação Brasileira de Telesserviço, por sua vez, assim definiu a atividade de *telemarketing*: “É toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”.<sup>85</sup>

Os profissionais desta classificação operam atividades tais como: atendimento de usuários, oferecimento de serviços e produtos, prestação de serviços técnicos especializados, realização de pesquisas e realização de serviços de cobrança e cadastramento de clientes<sup>86</sup>.

Esses profissionais utilizam-se sempre da via do teleatendimento, e contam com os seguintes instrumentos de trabalho: a sua própria voz, computadores periféricos, telefone fixo e *call master*<sup>87</sup>, aplicativos de *software*<sup>88</sup>, *headsets* (conjunto de microfone e fones de ouvido, que deve ser fornecido gratuitamente pelo empregador, devendo ser necessariamente de uso individual e que permita a alternância de ouvidos<sup>89</sup>), correios eletrônicos e intranet, PA

<sup>83</sup> [http://www.mte.gov.br/legislacao/normas\\_regulamentadoras/nr\\_17\\_anexo2.pdf](http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf) acesso em 28/08/2010.

<sup>84</sup> [http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221\\_ef\\_telemarketing.pdf](http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221_ef_telemarketing.pdf) acesso em 27/08/2010.

<sup>85</sup> <http://www.abt.org.br/telemarketing.asp> acesso em 28/08/2010.

<sup>86</sup> <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorCodigo.jsf> acesso em 27/08/2010.

<sup>87</sup> *Call masters* são telefones utilizados em aplicações de sistemas comerciais, que realizam distribuições automáticas de chamadas, possuem geralmente uma infinidade de teclas programáveis e funções disponíveis, tais como monitoramento e gravação de chamadas, gravação de mensagens, entre outras.

<sup>88</sup> Os *softwares* (programas de computador) monitoram e/ou gravam as ligações telefônicas e controlam o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

<sup>89</sup> A maioria dos *headsets* possui apenas um ponto de escuta, por isso é importante a alternância dos ouvidos para que não haja apenas um ponto de escuta no fone, bem como para evitar interferências com as vozes dos outros operadores com o do cliente, o que dificulta o trabalho.

regulável<sup>90</sup>, apoio de teclado e *mouse pad*, manuais e acessórios de proteção individual. Segundo o anexo II da NR 17, o *call center* é o local onde a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador (item 1.1.1).

### 2.2.1 Regulamentação Legal

O tratamento legal destinado à profissão dos operadores de telemarketing vem sendo construído paulatinamente. Ainda não há uma lei específica que regule o trabalho destes profissionais. A CLT contém, no Título III, que trata das normas especiais de tutela do trabalho, quatro artigos referentes aos “empregados nos serviços de telefonia, de telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelegrafia”, que, de longe, não dão conta da complexidade do trabalho que os operadores de telemarketing realizam hoje, tampouco são capazes de garantir a esses empregados a proteção que lhes é devida. O artigo 227, caput, da CLT dispõe que

nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelegrafia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais

Este artigo, contudo, não é aplicado aos operadores de telemarketing, a teor do contido na OJ – SDI – I nº 273:

“Telemarketing”. Operadores. Art. 227 da CLT. Inaplicável. A jornada reduzida de que trata o art. 227 da CLT não é aplicável, por analogia, ao operador de televendas, que não exerce suas atividades exclusivamente como telefonista, pois, naquela função, não opera mesa de transmissão, fazendo uso apenas dos telefones comuns para atender e fazer as ligações exigidas no exercício da função.

A jornada reduzida prevista na CLT, portanto, não é aplicada aos operadores de telemarketing, pois não se reconhece a analogia estabelecida entre esta profissão e a de telefonista<sup>91</sup>. A súmula 178 do TST também esclarece que o art. 227 da CLT é aplicável somente às telefonistas de mesa de empresa que não explorem o serviço de telefonia.

---

<sup>90</sup> PA é a posição de atendimento, ou o posto de atendimento. Um *call center* é formado por inúmeros PA's. São ditos reguláveis tendo em vista as diferentes características físicas e as correspondentes necessidades ergonômicas de cada atendente.

<sup>91</sup> Inúmeros são os posicionamentos sobre a impossibilidade de aplicação do artigo 227 da CLT aos operadores de telemarketing (RR - 17500-45.2002.5.04.0011, RR - 23500-16.2006.5.04.0013, TST-AIRR-6940-77.2003.5.04.0021, TRT-PR-07105-2007-872-09-00-4-ACO-36568-2009 - 4A. TURMA). Por todos, anote-se o julgamento do TST: “AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. HORAS EXTRAS - OPERADOR DE TELEMARKEING. ADICIONAL (...) Ressalvado o entendimento deste Relator (que

O intervalo de digitador (de 10 minutos a cada 90 minutos consecutivos de trabalho), previsto no art. 72 da CLT, também não se aplica aos operadores de telemarketing, pois ele se destina apenas aos serviços permanentes de mecanografia.<sup>92</sup>

Embora não tenha tratado de maneira específica da classe dos operadores de telemarketing, ocupação que, à época de sua elaboração, não possuía a importância que tem hoje para a economia e desenvolvimento do país, a CLT deixou espaço para que o Ministério do Trabalho e Emprego elaborasse normas pertinentes à prevenção de doenças e acidentes de trabalho. Assim é que dispõem os artigos 155 e 200 do mesmo diploma legal

Art. 155 - Incumbe ao órgão de âmbito nacional competente em matéria de segurança e medicina do trabalho: I - estabelecer, nos limites de sua competência, normas sobre a aplicação dos preceitos deste Capítulo, especialmente os referidos no art. 200.

Art. 200 - Cabe ao Ministério do Trabalho estabelecer disposições complementares às normas de que trata este Capítulo, tendo em vista as peculiaridades de cada atividade ou setor de trabalho, especialmente sobre: I - medidas de prevenção de acidentes e os equipamentos de proteção individual em obras de construção, demolição ou reparos;"

Não há dúvidas que a Constituição Federal, no seu artigo 7º, inciso XXII, ao firmar entre os direitos dos trabalhadores urbanos e rurais “a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança”, recepcionou as normas regulamentadoras, que são normas técnicas preventivas, elaboradas e publicadas em forma de Portarias do MTE. Para José Affonso DALLEGRAVE NETO, por uma “adequada interpretação do sistema jurídico, verifica-se que tanto a lei (art. 200, da CLT) quanto a Constituição Federal (art. 7.º, XXII) inspiram, referendam e impulsionam as aludidas NR’s, conferindo-lhes indubitável e autêntica normatividade.”<sup>93</sup> <sup>94</sup> Assim, é que, apesar de não

---

compreende ser cabível a jornada de seis horas da telefonista à operadora de Call Center, teleatendimento ou telemarketing), a OJ 273 da SBDI-I do TST estatuiu não ser pertinente essa analogia. (...) **Agravo de Processo: AIRR - 45540-10.2007.5.04.0028 Data de Julgamento: 23/06/2010, Relator Ministro: Mauricio Godinho Delgado, 6ª Turma, Data de Divulgação: DEJT 28/06/2010.**

<sup>92</sup> “RECURSO DE REVISTA. [...] 2. OPERADOR DE TELEMARKEETING - INTERMITÊNCIA NA EXECUÇÃO DE SERVIÇO DE DIGITAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ART. 72 DA CLT. O art. 72 da CLT, analogicamente aplicável aos digitadores (Súmula n.º 346/TST), pressupõe o desempenho na função de modo permanente, não se admitindo o exercício intercalado ou paralelo de outros serviços. Recurso de revista conhecido e provido.” (TST-RR-636/2006-006-17-00.0, Rel. Min. Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, 3.ª Turma, DEJT 4/9/2009.). Também TST-RR-54/2006-011-17-00.0, Rel. Min. Ives Gandra Martins Filho, 7.ª Turma, DEJT 26/6/2009, TST-E-RR-536.553/99.0; Relator Ministro João Oreste Dalaze; in DJ 26/5/2006, TRT-PR-04084-2008-892-09-00-0-ACO-18608-2010 - 1A. TURMA e TRT-PR-03690-2005-663-09-00-4-ACO-11879-2007 - 3A. TURMA

<sup>93</sup> DALLEGRAVE NETO, José Afonso. A força vinculante das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, 2005. Disponível em <<http://www.parana-online.com.br/canal/direito-e-justica/lista/2009/7/?page=4>> Acesso em 31/08/2010.

<sup>94</sup> A Súmula 194 do STF pacifica o entendimento pela competência do MTE para elaboração de normas técnicas: “é competente o Ministro do Trabalho para a especificação das atividades insalubres.”

serem leis propriamente ditas, não há que se duvidar da sua força normativa, sendo que devem ser obrigatoriamente observadas pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela [Consolidação das Leis do Trabalho - CLT](#) (NR 01.1). Segundo DALLEGRAVE NETO,

em sede de Ação Trabalhista cabe ao julgador aplicar com a máxima efetividade as disposições das NRs, inclusive como fundamento para deferir horas extras decorrentes da inobservância dos limites de jornada e intervalos nelas previstos ou para caracterizar a culpa patronal em ações de indenização por acidente do trabalho.<sup>95</sup>

O vazio da CLT veio, então, a ser preenchido pela edição da NR (Portaria nº 3214/78) 17, com redação alterada pelas Portarias nº 3751/1990 – no que tange à ergonomia; posteriormente, pela Portaria nº 08/2007 - que aprova o anexo I; pela Portaria nº 09/2007 - que aprova o anexo II; e também pela Portaria nº 13/2007, que altera o teor do anexo I.

A norma regulamentadora 17 trata especialmente da ergonomia no ambiente de trabalho e visa estabelecer parâmetros<sup>96</sup> que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. A NR 17 sujeitou as empresas a normas de organização do trabalho, o que representou grande avanço, tendo em vista que até então, a organização do trabalho era tida como intocável, cabendo apenas às empresas modificar aspectos relativos à sua organização.

Em 30 de março de 2007, foi aprovado o anexo II da mesma norma regulamentar, que dispõe sobre o trabalho em telemarketing, com vistas a estabelecer parâmetros mínimos para este trabalho, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente<sup>97</sup>. A NR-17 é aplicável a todas as categorias e o Anexo II, formulado a partir do resultado de pesquisas, dos relatórios técnicos das inspeções do Ministério do Trabalho e Emprego e das inúmeras queixas de adoecimento dos operadores, refere-se exclusivamente à operação de telemarketing.

---

<sup>95</sup>DALLEGRAVE NETO, José Afonso. Op. cit. Disponível em <http://www.parana-online.com.br/canal/direito-e-justica/lista/2009/7/?page=4>. Acesso em 31/08/2010.

<sup>96</sup> Segundo o Manual de Aplicação da NR 17, a palavra parâmetros “criou uma falsa expectativa de que seriam fornecidos valores precisos, normatizando toda e qualquer situação de trabalho.” O que ocorre, na verdade é que a NR 17 não esgota as referências a todas as necessidades ergonômicas dos trabalhadores, levando-se em conta a sua complexidade e individualidade. Fonte: [http://www.mte.gov.br/seg\\_sau/pub\\_cne\\_manual\\_nr17.pdf](http://www.mte.gov.br/seg_sau/pub_cne_manual_nr17.pdf) acesso em 30/08/2010.

<sup>97</sup> A noção de eficiência para na NR 17 não se relaciona tão somente com a expressão do trabalho volumoso, mas sim com a permanência próspera do trabalhador no posto de serviço; a sua permanência no processo produtivo por todo tempo que a sociedade estipula como sendo seu dever.

O anexo II trata de itens como o mobiliário dos postos de trabalho, equipamentos dos postos de trabalho, condições ambientais de trabalho, organização do trabalho, capacitação dos trabalhadores, condições sanitárias de conforto, programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais e de pessoas com deficiência.

Destacam-se os dispositivos referentes à impossibilidade de 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 (item 5.1), à garantia de aos trabalhadores ser 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 (item 5.1.1), à jornada de trabalho, que deverá durar, no máximo 06 (seis) horas diárias, incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração (item 5.3), e também, o dispositivo referente às 2 pausas que devem ser usufruídas fora do posto de trabalho, em 2 períodos de 10 minutos contínuos cada (item 5.4.1).

Além da NR 17, tramita perante a Câmara dos Deputados, em caráter conclusivo, o Projeto de Lei nº 2673/2007, de autoria de Jorge Bittar (PT-RJ). O projeto visa alterar o Capítulo I do Título III da CLT, passando o texto celetista a vigorar acrescido de mais uma seção, a XIII-A, com os artigos 350-A a F. Tal projeto pretende incluir no texto da CLT normas atinentes à duração e condições do trabalho em telemarketing.

Para o elaborador do projeto, o Deputado Jorge Bittar, apesar do avanço que a NR 17 representa, a implementação do seu Anexo II se dá num contexto de falta de informação e intransigência das empresas<sup>98</sup>. Para ele, em que pese posicionamento doutrinário divergente<sup>99</sup>, “o fato de o Anexo não ser uma lei contribui para que interpretações diversas sobre a norma sejam utilizadas, a critério de cada parte envolvida”<sup>100</sup>.

O PL 2673/2007 é muito sucinto e, em termos gerais, apenas reproduz os termos da NR 17, introduzindo modificações muito pequenas. Como exemplo, ao tratar da duração do trabalho dos operadores de telemarketing, o projeto assevera que a jornada não poderá ser superior a 6 horas diárias e 36 horas semanais (art. 350-B); dispositivo muito similar pode ser encontrado no Anexo II da NR 17, itens 5.3 e 5.3.1.<sup>101</sup> Modificação proposta pelo PL

<sup>98</sup> [http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221\\_ef\\_telemarketing.pdf](http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221_ef_telemarketing.pdf) acesso em 28/08/2010.

<sup>99</sup> DALLEGRAVE NETO, José Afonso. Op. cit. Disponível em <http://www.parana-online.com.br/canal/direito-e-justica/lista/2009/7/?page=4>. Acesso em 31/08/2010.

<sup>100</sup> [http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221\\_ef\\_telemarketing.pdf](http://www.jorgebittar.com.br/pdf/071221_ef_telemarketing.pdf) acesso em 28/08/2010.

<sup>101</sup> “Art. 350-B. A duração normal do trabalho em serviços de teleatendimento ou telemarketing não será superior a seis horas diárias e a trinta e seis horas semanais”. Item 5.3, da NR 17: “o tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as

2673/2007 é a de que, no caso de trabalho aos domingos ou feriados, ficaria assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com o sábado ou o domingo (art. 350-E, par. un.); já a NR 17 menciona apenas o domingo como dia para repouso semanal remunerado. Outra modificação se refere às pausas durante a jornada diária: o Anexo prevê duas pausas de 10 minutos contínuos, uma após os primeiros 60 minutos de jornada, e outra, antes dos últimos 60 minutos<sup>102</sup>; no PL, as pausas, também de 10 minutos contínuos, devem se dar a cada 50 minutos de jornada diária.<sup>103</sup>

### 2.2.2 Especificações da atividade desempenhada pelos operadores de telemarketing

Segundo as descrições do site do Ministério Público do Trabalho e Emprego, os operadores de telemarketing seguem roteiros ou *scripts* planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes<sup>104</sup>. Como exemplos de algumas tarefas que devem ser realizadas pelos operadores, incluem-se: identificar-se ao cliente, ouvir a que o cliente tem a reclamar ou solicitar, confirmar dados, consultar históricos, realizar triagens de atendimentos, direcionar atendimentos, esclarecer dúvidas, fornecer informações, apresentar produtos ou serviços, argumentar com o cliente, agendar retornos (*follow up*), enviar mensagens pós atendimento e finalizar contato. Este é um exemplo de um *script* ou roteiro de atendimento, que deve ser seguido rigorosamente pelo operador, não se permitindo que dele se desvie.<sup>105 106</sup>

Ao oferecer serviços e produtos, há outro *script*: o operador precisa, em primeiro lugar, identificar clientes potenciais, abordá-los, descrever o produto, evidenciando vantagens do produto ou serviço oferecido, informar disponibilidade de serviços eventualmente agregados, informar relação custo- benefício, persuadir o cliente do consumo desses bens, oferecer alternativas de produtos e serviços, negociar valores, oferecer formas e condições de

---

pausas, sem prejuízo da remuneração.” Item 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, respeitando o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.”

<sup>102</sup> “Item 5.4.1. As pausas deverão ser concedidas: fora do posto de trabalho; em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos; após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.”

<sup>103</sup> “Art. 350-C. A cada período de cinquenta minutos de trabalho observar-se-á um intervalo mínimo de dez minutos, para descanso incluído na jornada diária.”

<sup>104</sup> Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>. Acesso em 27/08/2010.

<sup>105</sup> A questão da observância do script será mais adiante estudada.

<sup>106</sup> DEJOURS cita uma pesquisa de campo realizada na França com telefonistas. Num dos relatos uma entrevistada conta que “as frases que a gente tem que dizer são: ‘496, informações’; não podemos dizer ‘bom dia’”. E ainda, “‘O que o sr. deseja?’; não podemos dizer, por exemplo, ‘o que o senhor quer?’” (DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 97).

pagamento, informar restrições de crédito, verificar disponibilidade de entrega, informar prazo de entrega e enfim, efetivar a venda.

Deve ainda o operador, ao realizar todas essas tarefas, observar as regras relativas às competências pessoais, tais como: trabalhar a qualidade vocal, demonstrar clareza de dicção, demonstrar capacidade de expressão oral, demonstrar compreensão oral (saber ouvir), demonstrar capacidade de compreensão e expressão escrita, demonstrar capacidade de expressão escrita e oral em língua estrangeira, registrar informações com precisão, demonstrar paciência, auto controlar-se, demonstrar poder de persuasão, demonstrar empatia, porém sem exageros, administrar conflitos, demonstrar objetividade, ter facilidade em tomar decisões, demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão, trabalhar em equipe, demonstrar agilidade no atendimento, demonstrar agilidade na digitação e demonstrar capacidade de manuseio de sistema telefônico.

### 2.2.3 Perfil dos empregados

Segundo VENCO, a oferta de postos de trabalho no setor de telemarketing tem crescido muito: a estimativa é que haja no Brasil cerca de 1 milhão de trabalhadores no setor, consolidando-se como um dos maiores empregadores do Brasil.<sup>107</sup> Em pesquisa de campo realizada na sede duma empresa terceirizada que presta serviços de telemarketing (não identificada no estudo)<sup>108</sup>, as médicas Lailah Vasconcelos de Oliveira Vilela e Ada Ávila Assunção, do setor de medicina da UFMG, constataram a expressiva rotatividade no setor, que giraria em torno de 2% ao mês, chegando-se à substituição de quase todo o efetivo (96%) em dois anos; numa das empresas estudadas por VENCO, a rotatividade anual chegou a ser de 85%, e, para a grande parte dos jovens ali empregados (45%) aquele era seu primeiro emprego<sup>109</sup>.

Neste cenário, a alta rotatividade contribui para a formação de um sentimento de empregado-descartável, onde não se verifica um sentimento de classe de trabalhadores. Nesta mesma empresa, ainda, constatou-se que dos 2.285 funcionários, 70% eram mulheres. Eram realizadas cerca de 70 milhões de ligações por mês, em mais de seis mil postos de

---

<sup>107</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 2.

<sup>108</sup> A referida empresa foi investigada num inquérito civil a partir da representação do sindicato que denunciava o adoecimento associado ao trabalho. Assim, o estudo realizado pelas autoras originou-se das queixas espontâneas dos trabalhadores no sindicato da categoria.

<sup>109</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 5.

atendimento e 12 mil funcionários no país.<sup>110</sup> Segundo a mesma pesquisa, o perfil dos trabalhadores coincide com a faixa da população que procura emprego no país, na maioria jovens abaixo dos 30 anos (90%). 72% dos empregados possuem ensino médio completo, 15% estão matriculados em curso superior e três por cento possuem diploma de terceiro grau, os que não possuem o ensino médio completo somam 10%.<sup>111</sup>

#### 2.2.4 Características da tarefa desempenhada pelos operadores de telemarketing

A seguir será estudada a forma como a organização do trabalho, entendida como a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as formas de gestão e as relações de poder influenciam o trabalho, tornando-o excessivamente condicionado, monótono e humilhante.

##### 2.2.4.1 A falta de liberdade provocada pelo controle excessivo

Segundo ASSUNÇÃO e VILELA, na atividade de telemarketing há controle do conteúdo do comportamento, do tempo, volume de serviços realizados e dos resultados obtidos.<sup>112</sup> As formas de controle são tanto os registros manuais de cada atendimento em formulários específicos, como registros eletrônicos e em tempo real realizados pelos monitores, presentes fisicamente em uma sala especial, analisando as ligações realizadas, tempo de execução, resultados obtidos entre outros.

Percebe-se que o trabalho dos profissionais de telemarketing é muito “engessado”: Não se admite que o operador se use de “inventividades” que lhe permitam adaptar intuitivamente a organização de seu trabalho às necessidades de seu organismo e às suas aptidões fisiológicas. Não há liberdades para que eles tomem iniciativa de tratar com o cliente na forma como ele se comunica no dia a dia com as pessoas com quem convive. Os roteiros e scripts impostos pelo empregador afastam o trabalhador do poder de decisão, não permitindo que desenvolvam estratégias para adaptarem o trabalho à sua realidade. A cultura da organização do trabalho determina os modos como o empregado deve interagir, e, com pretensão de determinar aos empregados os modos como devem agir, pensar e se comportar,

---

<sup>110</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, vol. 20, ano 4, jul-ago, 2004, p. 1071.

<sup>111</sup> *Id.*

<sup>112</sup> *Id.*

acaba por automatizar o pensamento e as ações dos empregados. Ainda no que se refere à ausência de liberdade no trabalho, ressalta-se que, apesar de surgirem incidentes aleatórios (problemas inesperados, situações imprevistas), a hierarquia do trabalho não permite espaços para diálogos ou explicações por parte do atendente. Constata-se a existência de uma fraseologia específica que é determinada e imposta pela organização do trabalho, numa tentativa de padronizar os atendimentos, fazendo com que ocorra um bloqueio e um cerceamento de qualquer tentativa de diálogo com o cliente.<sup>113</sup> Neste sentido, a criatividade do empregado é descartada, quando poderia ser utilizada para estabelecer uma relação proveitosa para os objetivos do atendimento.

Verifica-se que absolutamente tudo é controlado: a fraseologia é prescrita; o tempo de atendimento é monitorado pelos softwares e pelos monitores; as pausas; a produtividade é presa às metas; a entonação de voz é observada. Quanto a esta, não importa o quão irritado ou agressivo esteja o cliente, o atendente deve manter-se gentil, sem demonstrar na voz qualquer resquício de afabilidade, para não incentivar os clientes a buscarem os serviços para sanar dúvidas, quando o que se almeja prioritariamente é vender, contribuindo para com a produtividade.<sup>114</sup> Percebe-se que a gestão do trabalho impõe uma verdadeira moldura às emoções do empregado no telemarketing, tudo em face dos objetivos do capital.

No estudo realizado por ASSUNÇÃO e VILELA<sup>115</sup>, foram analisadas cartas enviadas, de 2001 a 2003, espontânea e anonimamente, por operadores de telemarketing ao sindicato da categoria profissional. Eis alguns relatos de atendentes de telemarketing expressando o que pensam sobre o controle da atividade:

‘Script é o tormento não só do cliente, mas também de nós atendentes... Estou cansado de ser chamado de robozinho.’ (carta 11) ‘Somos forçados a usar uma linguagem técnica, robotizada, não vendo ou escutando que existe uma criança do outro lado da linha. Somos obrigados a chamá-la de Sr.(a)’ (carta 1) ‘é proibido derrubar ligações, mesmo que estas sejam de caráter obsceno, trote, ou cantadas, sendo que o atendente é obrigado a ouvir e tratar o cliente por Sr. e com gentileza, mesmo que esteja ferindo a integridade moral do atendente.’ (carta 8) ‘eu sempre achei errado esse negócio de tempo, porque muitas vezes você se torna desumano com o cliente. Eu gosto de atender o cliente, conversar com ele...’ (carta 13) ‘aqui parece mais um campo de concentração de robôs.’ (carta 3) ‘este serviço é muito penoso, porque nós temos pressão da empresa, do cliente e acabamos nós mesmos nos pressionando’ (carta 9)<sup>116</sup>

<sup>113</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. São Paulo. 2007. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em 27/08/2010.

<sup>114</sup> Na pesquisa de campo utilizada por DEJOURS, encontra-se o seguinte depoimento: “‘durante nosso treinamento, ou aprendizagem nos ensinam que não devemos ser muito amáveis, pois é preciso desencorajar as pessoas a recorrerem às informações telefônicas.’” (DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 98).

<sup>115</sup> Trata-se da mesma pesquisa de campo mencionada na nota 110.

<sup>116</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Op. cit., pp. 84-86.

Segundo o mesmo estudo, os empregados relatam que tampouco podem conversar com os colegas quando não estão atendendo a ligações, sentindo-se tolhidos na sua capacidade de relacionar-se entre si. A hierarquia não permite diálogos ou troca de emails internos, não restando espaço para troca de informações e experiências. Desta forma, a cooperação é reduzida, prejudicando o melhor desempenho e aumentando a sobrecarga e a tensão. Neste sentido o relato: “foram proibidos emails internos entre os atendentes, (...) não existe integração entre os funcionários, tornando, assim, o trabalho mais insuportável ainda, pois não é possível relaxar e aumentar seu círculo social”<sup>117</sup>

O tempo e a produtividade também são alvos do controle da chefia. Os softwares utilizados controlam, além da distribuição automática das ligações, o tempo despendido em cada uma delas, as chamadas que efetivamente resultam em vendas, o tempo médio dos atendimentos e das pausas dos atendentes, e ainda, disponibilizam relatórios de produtividade. Assim, há pressão para que os atendimentos sejam feitos ao mesmo tempo, da forma mais rápida possível e de forma a sempre produzir mais; um verdadeiro paradoxo organizacional evidenciado pela contradição entre o objetivo de satisfazer o cliente e os tempos exíguos para os contatos necessários. A esse respeito, o relato: “não existe excelente atendimento com dez segundos, até porque cada cliente deseja algo diferente do que aquele que ligou anteriormente.”<sup>118</sup> Segundo VENCO, se uma ligação ultrapassa o limite de tempo predeterminado, começam os insultos e ameaças de demissão. Neste sentido, o relato: “se a gente demora um pouco mais na ligação, eles falam que a gente está fazendo *programa* com o cliente na linha (...).”<sup>119</sup>

Enfim, há pressão por maior produtividade, pelo cumprimento das metas estabelecidas, seja no total de vendas, na obtenção de melhores índices de retenção de clientes ou na redução da fila de espera<sup>120</sup>.

A falta de liberdade expressa pelo controle de tempo, comportamento e produtividade, denotam um forte conteúdo emocional nas tarefas, “permeando toda a vida do atendente.”<sup>121</sup>. Esses profissionais permanecem em estado constante de “poder ser controlado”, assim, cria-se, um mecanismo de auto-controle, pois “ter medo de ser vigiado é vigiar-se a si mesmo.”<sup>122</sup>

<sup>117</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Op. cit., p. 89.

<sup>118</sup> Ibidem. VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Op. cit., p. 84.

<sup>119</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 4.

<sup>120</sup> *Id.*

<sup>121</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 100.

<sup>122</sup> *Ibid.*, p.102.

#### 2.2.4.2 O trabalho repetitivo

Outra característica marcante do trabalho no telemarketing é a monotonia e repetitividade das tarefas. Pode-se considerar o trabalho em questão como sendo repetitivo e monótono, pois, ainda que possam surgir incidentes aleatórios como problemas inesperados ou situações imprevistas com que o operador deverá lidar, impossibilitando-o de seguir estritamente o *script*, tais incidentes são esporádicos, além do que, mesmo em tais circunstâncias os operadores são obrigados ao menos a tentar seguir o protocolo, apesar de nem sempre tal expediente ser possível. Fora isso, todos os atendimentos seguem um caminho pré planejado e executado mecanicamente atendimento após atendimento. Ressalte-se que os atendimentos são realizados na posição sentada, não se permitindo grandes variações de postura, o que contribui para o sentimento de monotonia.

Em estudo realizado por DURAND e mencionado por VENCO<sup>123</sup>, os trabalhadores entrevistados relataram que a repetitividade é uma forma de “deformação profissional” resultante da sobrecarga de trabalho. Ainda segundo o referido estudo, a mecanicidade do trabalho produziria uma espécie de desligamento do trabalho, fazendo com que as tarefas sejam seguidas “às cegas”, impensadas e automaticamente, onde o desenvolvimento e o desfecho de uma grande parte das ligações levam os operadores a desligarem do que ouvem e mesmo da fala que eles próprios reproduzem, o que caracteriza um sintoma de perda de concentração, cansaço e esgotamento mental. A mera reprodução das falas pré programadas pela organização do trabalho induzem a uma sensação de trabalho falso: é um paradoxo que um trabalho em comunicação não permita qualquer relacionamento e conexão psico-afetiva entre os interlocutores.<sup>124</sup>

Em DEJOURS, verifica-se a associação da repetitividade do trabalho no telemarketing com os comportamentos condicionados e suas conseqüências fora do trabalho. Para o autor, a necessidade de seguir o *script*, pronunciando o nome da empresa, sem passar do tempo calculado para este fim, reprimindo qualquer entonação de voz e manifestação de personalidade, significa para o operador, a cada momento que o fizer, uma proibição de ser ele mesmo<sup>125</sup>.

---

<sup>123</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 7.

<sup>124</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 101.

<sup>125</sup> *Id.*

Ainda para este autor, o trabalho repetitivo gera uma consequência específica – a insatisfação<sup>126</sup>. As tarefas repetitivas não permitem aos trabalhadores que com elas se identifiquem, pois acabam se tornando tarefas sem significação humana, cuja participação do indivíduo fica reduzida a uma tarefa vista como inútil, emergindo sensações tais como a de tarefa desinteressante, inutilidade e indignidade.

Tomando-se como exemplo um artesão pré-tayloriano, podemos observar que ele, no seu labor diário, pode determinar quando não mais tem possibilidade de trabalhar e precisa descansar, alimentar-se, podendo ele regular seu trabalho físico, sua atividade motora. Como se vê, neste caso, o corpo obedece à mente. Já no trabalho repetitivo, há uma subtração do estágio intermediário, ocupado pela atividade cognitiva e intelectual<sup>127</sup>. Assim, nos trabalhos repetitivos, a organização do trabalho tem uma “injunção despersonalizante”<sup>128</sup>, desprovendo o operário de sua atividade intelectual.

A influência da repetição das tarefas no trabalho é tão grande que são mencionados alguns relatos:

‘na saída do trabalho, no metrô, as portas automáticas começam a fechar depois de um ruído, semelhante ao do telefone: dizemos então o número do posto de trabalho. ’ ‘quando alguém na rua nos diz bom-dia, respondemos: o que o senhor deseja?’ ‘só podemos desligar se não há nenhum assinante do outro lado do fio. Devemos, antes, repetir: há alguém na linha? Há alguém? Desligando, há alguém na linha? Há alguém? Desligando – e este é o único caso em que se pode desligar primeiro. Mas repetir tudo isso três vezes, quando se sabe muito bem que não há ninguém, deixa qualquer um completamente idiota.’ ‘o trabalho é completamente falso. Quando falamos, é o PTT que fala. Quando saio do trabalho, falo com as pessoas com as frases do PTT.’<sup>129</sup>

#### 2.2.4.3 O trabalho desgastante, humilhante e irritante

A organização do trabalho típica do setor de telemarketing promove um ambiente de trabalho marcado por tensão e pressão constantes para a superação de metas, redução do tempo nos atendimentos, atendimentos permanentemente polidos, e, sobretudo, pela necessidade de os trabalhadores adotarem procedimentos standardizados, conflitantes com

<sup>126</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 133.

<sup>127</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>128</sup> *Id.*

<sup>129</sup> *Ibid.*, pp. 97-99.

suas características pessoais, que inibem suas iniciativas espontâneas e que fazem surgir uma vivência de desgaste e humilhações.

Ao lado da falta de liberdade provocada pelo controle excessivo e da repetitividade das tarefas, no trabalho no telemarketing é comum existirem, também, tratamentos desrespeitosos, agressões, grosserias e desabafos nervosos vindos dos clientes e que, em nome da empresa, os operadores são obrigados a suportar sem deixar transparecer quaisquer sentimentos de revolta, indignação, raiva ou aborrecimento, sem poderem posicionar-se frente a estes tratamentos.

ASSUNÇÃO e VILELA explicam que a expressão “trabalho emocional”, utilizada pelo sociólogo HOCHSCHILD, refere-se ao investimento pessoal colocado à disposição pelo empregado com vistas a controlar e estabelecer meios para lidar com emoções geradas no desenrolar das tarefas específicas<sup>130</sup>. Segundo o sociólogo, o “trabalho emocional” contém “regras de sentimentos”, que são as regras criadas pelas organizações com o objetivo de administrar o tipo, momento, e a intensidade da emoção relacionada à tarefa. Essas regras visam a conter quaisquer emoções inapropriadas, de modo que se garanta a um cliente irritado um atendimento com a qualidade de um serviço prestado por um banco, por exemplo.<sup>131</sup>

Assim, pode-se classificar o telemarketing como um “trabalho emocional”, uma vez que, diversas emoções são dispensadas para suportar o trabalho. As reações dos indivíduos que trabalham no *call center* não podem ser livres: devem, sim, ser moldadas para relacionar-se com os clientes, segundo os objetivos estabelecidos pela gestão e pelos mecanismos de controle do trabalho. Para ASSUNÇÃO e VILELA também são exemplos de trabalho emocional os oficiais de justiça<sup>132</sup>, bem como enfermeiras, agentes penitenciários, entre outros.

No caso do telemarketing, espera-se a demonstração de um afeto inexistente (como já visto este afeto também não pode ser exacerbado para não estimular os clientes a prolongarem a conversa para além do que realmente interessa: vender o produto), não obstante constantes agressões verbais a que se sujeitam os operadores. Neste sentido os relatos:

‘o atendente deverá aguentar berros e xingamentos de clientes lesados e, mesmo que seja verificado que o cliente tem razão, não é permitido informar qualquer erro de responsabilidade da empresa (carta 8). ‘Eu “asso” (acho) isso “bubice”... Eu “asso” isso “bubice” (imita em tom irônico a fala do cliente, enquanto usa a tecla *mute* de seu equipamento). Eu nem vou discutir muito com ele (já estava conversando com o

<sup>130</sup> HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The Managed Heart: commercialization of human feelings**. Berkeley: University of California, 1983.

<sup>131</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Op. cit., 2007, p. 82.

<sup>132</sup> VILELA e ASSUNÇÃO relatam que, num grupo de oficiais de justiça foram identificadas emoções como: compaixão, pena, tristeza, medo e raiva em face às situações litigiosas que encontraram. (VILELA E ASSUNÇÃO. Op. cit., 2007).

cliente há seis minutos e quarenta segundos). “Eu acho isso bobice”... se ele acha “bubice”, eu não vou argumentar de novo, fiz o teste com ele e ele continua achando “bubice”. Começou com as grosserias (...) (diálogo em situação atendente 2)’

Para ASSUNÇÃO e VILELA, citando HOCHSCHILD, ocorre uma dissonância emocional quando o que se expressa não é exatamente aquilo que se sente. Segundo as autoras, apesar de a organização tentar controlar o comportamento e a forma de manifestar emoções, ela não consegue alterar a experiência interna, a vivência da emoção verdadeira. Esse disfarce das emoções traz uma incongruência com os valores morais próprios dos operadores. Tal expediente apresenta conseqüências diretas para os trabalhadores: inadaptação ao trabalho, baixa auto-estima, tristeza, ansiedade: uma vez agredido, o indivíduo sente-se ameaçado e afloram emoções negativas, como medo e raiva. Há verdadeira falta de autonomia de que sofrem os operadores de telemarketing: eles nunca estão no controle da situação, apenas são obrigados a escutar toda sorte de desrespeito sem sair do protocolo ou do script. Não há como escapar do agressor. Agressões, após agressões, este trabalho de forte carga emocional gera esgotamento, desgaste e humilhações.

Neste cenário, a alta rotatividade dos empregados contribui para a formação de um sentimento de empregados-descartáveis, entre os quais não se verifica um sentimento de classe que une os trabalhadores. O medo do desemprego, estimulado pelo argumento da hierarquia, que se usa do exército de reserva composto por grande numero de trabalhadores em busca de um emprego para pressionar, é decisivo e obriga os empregados a se submeterem a formas de gestão que, segundo VENCO, pouco se distinguem do assédio moral<sup>133</sup>. Neste sentido os relatos:

‘(...) o pessoal tem medo por causa do desemprego, o pessoal tem medo de perder o emprego e sempre pensa que tem milhões de desempregados e ele e pensa: ‘vou ser mais um?’ e isso serve para pressionar... eles falam na empresa: ‘eu vou te mandar embora e você vai ficar desempregado...’<sup>134</sup>

Mas os clientes não são os únicos responsáveis pelos insultos suportados pelos operadores: também os superiores hierárquicos, os monitores que fiscalizam o serviço, ofendem os empregados. Segundo VENCO, os insultos ocorrem mais por questões quantitativas (alcance de metas) do que por questões qualitativas (relativas à qualidade do atendimento). Neste sentido o relato: “os supervisores ofendem, eles dizem que somos todos incompetentes... outro dia, um supervisor disse que não iria trocar pessoas de equipe porque

---

<sup>133</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 4.

<sup>134</sup> *Ibid.*, p. 5.

ele não fazia tráfico de drogas... você fica assustada... ”.<sup>135</sup> VENCO também descreve o comportamento de um supervisor que utiliza-se de um martelo de plástico para bater na cabeça dos operadores, pedindo mais venda em menos tempo. Segundo a autora, a empregada que descreveu essa situação perdeu 14 quilos em seis meses e teve depressão. Em outra entrevista, foi descrita a mesma situação, apenas o instrumento utilizado não era um martelo, mas uma vara de madeira.<sup>136</sup>

A alta rotatividade do setor aponta para o fato de que a única saída para tamanha desvalorização e humilhação é a demissão. A tolerância para com o comportamento da chefia se deve à necessidade de permanência no emprego, para arcar com os custos de estudo, despesas familiares, e também pelo fato de que, para grande parte dos operadores, aquele é o seu primeiro emprego, o que o torna menos experientes em relação aos limites do exercício do poder<sup>137</sup>. Entretanto, as conseqüências deste trabalho são dolorosamente sentidas pelos próprios empregados e pelos seus familiares. São comuns as expressões “corredor do choro” ou o “banheiro é o lugar do choro não teleatendimento.”.<sup>138</sup> Conforme o depoimento de um dirigente sindical, “o teleatendimento está criando um exército de jovens doentes.”<sup>139</sup>. Neste sentido o relato:

‘eu fiquei 38 dias afastado. Eu não conseguia ouvir falar na empresa, parei de estudar, rasguei as camisetas que eu tinha da empresa... eu cheguei na empresa, me deu a impressão que o prédio queria me engolir e, quando eu cheguei no meu andar, aquelas vozes... e, quando eu olhei para a gerente, minha pressão começou a cair e eu desmaiei. Fui acordar no hospital... me senti um fracassado.’<sup>140</sup>

Como se viu, as características do trabalho no telemarketing denotam forte conteúdo e exigência emocional nas tarefas desempenhadas. A seguir serão sucintamente apontadas as principais conseqüências da organização do trabalho na saúde dos operadores de telemarketing.

### 2.3 CONSEQÜÊNCIAS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE DOS ATENDENTES DE TELEMARKETING

---

<sup>135</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 6.

<sup>136</sup> *Ibid.*, p. 5.

<sup>137</sup> *Id.*

<sup>138</sup> *Ibid.*, p. 7.

<sup>139</sup> *Ibid.*, p. 5

<sup>140</sup> *Id.*

Para que o trabalhador, considerado como um sujeito que depende, quase sempre exclusivamente, do seu trabalho para garantia de acesso aos bens e serviços de uma sociedade de consumo, tenha vida digna e com qualidade, é necessário que se lhe assegurem trabalho decente e em condições saudáveis. A saúde, neste aspecto, assume fundamental importância. Como já visto, trata a saúde de um direito social fundamental, integrante da 3ª dimensão dos direitos fundamentais, previsto no artigo 6º, caput, e em mais detalhes nos artigos 196 e seguintes da Constituição Federal. Segundo a OMS, saúde é o “completo bem estar físico, mental e social”<sup>141</sup>, e não somente o estado de ausência de doença. Apesar da crítica feita por DEJOURS sobre o conceito de saúde da OMS<sup>142</sup>, pode-se afirmar que, de um modo geral, a saúde é um estado polimorfo, multifatorial, em que o trabalho realizado exerce forte influência e onde, necessariamente, devem coexistir as sensações de bem estar, alegria, disposição, satisfação e um sentimento de identificação com o trabalho realizado pelo sujeito. A seguir veremos como o trabalhador, visto como alguém que dispõe tão somente da sua força de trabalho para sobreviver, se vê obrigado a expor sua saúde às rígidas regras da organização do trabalho.

Segundo DEJOURS, a organização do trabalho, entendida como a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as formas de gestão e as relações de poder, exerce sobre o homem “uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico”<sup>143</sup>. Para este autor, “mesmo as más condições de trabalho”<sup>144</sup> são, no conjunto, menos temíveis do que uma organização de trabalho rígida e imutável”<sup>145</sup>. Segundo ele, por condições de trabalho compreendem-se o meio ambiente físico, químico, biológico, condições de higiene, de segurança, e as características antropométricas do posto de trabalho e exerceriam forte influência no corpo do operário enquanto ficaria reservada à esfera psíquica os danos causados pela organização do trabalho.

É o que se pode perceber no setor de telemarketing onde sintomas depressivos, agressivos e sensação de fadiga são muito comuns. Cita-se o clássico estudo realizado em

---

<sup>141</sup> FIGUEIREDO, Mariana Filchiner. **Direito fundamental à saúde: parâmetros para sua eficácia e efetividade**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2007, p. 80.

<sup>142</sup> DEJOURS afirma que o conceito de saúde da OMS é vago e idealizado, sendo que o completo estado de bem estar físico, mental e social sequer existiria. (CAMPOS SILVA, Lara Beluzzo. A psicologia e a saúde: entre a clínica e a saúde. **Revista do Departamento de Psicologia – UFF**: Rio de Janeiro, v. 17, n.1, jan./jun. 2005, pp. 79-92. Disponível em: <<http://www.uff.br/ichf/publicacoes/revista-psi-artigos/2005-1-Cap5.pdf>> Acesso em 23/09/2010.

<sup>143</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 133.

<sup>144</sup> *Ibid.*, p. 25.

<sup>145</sup> *Ibid.*, p. 52.

1956 por LE GUILLANT<sup>146</sup>, que descrevia um quadro de adoecimento muito abrangente das telefonistas, por ele denominado de Neurose das Telefonistas. Neste estudo, verifica-se o aparecimento reiterado de quadros como alterações de humor, fadiga nervosa, alterações do sono, irritabilidade, auto-aceleração, ansiedade, hiperemotividade, entre outros. Ainda em ASSUNÇÃO e VILELA, estão relatados registros de cansaço, esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho<sup>147</sup>. As autoras citam uma pesquisa realizada por BARRETO na qual se verificou que de 37% das aposentadorias no setor de teleatendimento entre os anos de 1986 e 1997, tiveram como causa problemas mentais tipo psicose, neurose e alcoolismo; neste mesmo estudo, as principais causas de afastamento se deram por motivos como depressão e manifestações de ansiedade. VENCO, por sua vez, descreve um relato de um dirigente sindical da categoria de que “o *telemarketing* está criando um exército de jovens doentes”<sup>148</sup>. Ainda, relata que a incidência de síndrome do pânico e depressão entre esses trabalhadores é alta. Como se viu, o resultado de uma organização do trabalho rígida, imutável e abusiva produz conseqüências diretas sobre a saúde, precisamente sobre a saúde mental dos operários.

#### 2.4 O ASSÉDIO ORGANIZACIONAL

As formas de gestão reinantes no setor de telemarketing possuem proximidade muito grande com a prática de assédio moral.<sup>149</sup> A existência de uma organização do trabalho rígida e imutável, como a descrita neste trabalho e presente nos *call centers* pode configurar o que a doutrina chama de assédio organizacional. Para entender esta categoria, é preciso, primeiro entender do que se trata o assédio moral em nível individual. Para HIRIGOYEN, citada por SOBOLL, o assédio moral se configura por ataques repetitivos e intencionais de uma pessoa ou grupo a uma ou mais pessoas com o objetivo de atormentar, prejudicar e provocar, com efeitos nocivos à saúde. Ainda, pode ser conceituado como qualquer conduta abusiva que

<sup>146</sup> Neste estudo LE GUILLANT afirma: “As alterações observadas nas telefonistas e nas mecanografistas nos parecem fazer parte de uma ‘Síndrome Geral de Fadiga Nervosa’ comum e mal conhecida, neste caso manifestadas muito claramente (...). Trata-se de um quadro polimorfo, com uma sintomatologia rica e variada, mas onde algumas alterações dominantes se encontram de uma maneira constante e superposta em todos os sujeitos. Pode-se estabelecer uma sistematização aproximada, descrevendo essencialmente: uma “síndrome subjetiva comum” de fadiga nervosa; alterações do humor e do caráter; alterações do sono; um conjunto de manifestações somáticas variáveis; a repercussão destas diferentes alterações sobre a vida das trabalhadoras.” (LE GUILLANT L. e BEGOIN J. **A neurose das telefonistas**, 1957. Disponível em: <[www.moodle.fmb.unesp.br/file.php?file...neurose\\_das\\_telefonistas.doc](http://www.moodle.fmb.unesp.br/file.php?file...neurose_das_telefonistas.doc)>. Acesso em 22/09/2010.

<sup>147</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira & ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos..., 2004, p. 1070.

<sup>148</sup> VENCO, Selma. Centrais de atendimento..., 2006, p. 17. Disponível em <[http://bvsm.sau.gov.br/bvs/periodicos/RBSO\\_114.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/periodicos/RBSO_114.pdf)>. Acesso em 24/09/2010.

<sup>149</sup> VENCO, Selma. Novos contornos...2009, p. 4.

atente por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho<sup>150</sup>. Tais condutas superam as discriminatórias - quanto à raça, ao gênero, à orientação sexual ou qualquer outra-, tendo caráter continuado, e não pontual, infundindo humilhação ou constrangimento<sup>151</sup>.

Segundo SOBOLL, as estratégias abusivas de gestão e o modo como o trabalho está organizado configuram o que se chama de assédio moral organizacional. O assédio organizacional é aquele que deriva das práticas em que a violência é parte da política de gestão gerencial ou da empresa e nele não estão presentes as características da personalidade e má intencionalidade comuns no assédio moral. Assim, ele é fruto da organização do trabalho que ao impor cumprimento de metas o faz de forma abusiva, impondo o alcance de resultados ideais, sem respeitar as individualidades e necessidades dos empregados.

No assédio moral, o alvo é escolhido e determinado, há personalidade e ênfase no aspecto individual; quanto aos objetivos, estes são o de excluir e prejudicar uma pessoa em específico. Já no assédio organizacional, os alvos são indefinidos e coletivos, com ênfase na estrutura organizacional; o objetivo desse tipo de prática é aumentar a produtividade. Na prática, é claro, podem ocorrer simultaneamente, aproximando esses dois fenômenos a ponto de não ser possível diferenciá-los em alguns casos.<sup>152</sup>

Em pesquisa de campo conduzida por VENCO em duas empresas de telemarketing, a autora concluiu que as sujeições no interior das empresas eram freqüentes e ocorriam tanto a nível individual quanto a nível coletivo, através da pressão para o cumprimento das metas e para a observância do tempo de atendimento<sup>153</sup>, conjugadas com a atuação direta da

---

<sup>150</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Russel, 2002.

<sup>151</sup> VENCO, Selma. Op. cit., p. 6.

<sup>152</sup> SOBOLL, Lis Andréa Pereira. Op. cit., p. 89.

<sup>153</sup> Neste sentido, a jurisprudência: TRT-PR-16-11-2007 ASSÉDIO MORAL CONFIGURADO. A PRESSÃO DESMEDIDA POR RESULTADOS CONFIGURA A CHAMADA "NORMALIDADE SOFRENTE" DE QUE FALA DEJOURS. OFENSA À DIGNIDADE DO TRABALHADOR. A COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL OU A LIVRE CONCORRÊNCIA NÃO JUSTIFICAM O TRATAMENTO DEGRADANTE E AMEAÇADOR DO EMPRESÁRIO POR RESULTADOS DOS EMPREGADOS. A manipulação da ameaça como estratégia gerencial, que se utiliza do medo e do sofrimento no ambiente de trabalho é, como descreveu Dejourns ((DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 3ª ed., São Paulo, FGV, 2000, pp. 17 e 36), um dos mais perversos e freqüentes instrumentos na administração de empresas de alta competitividade. No caso concreto, a capacidade gerencial foi tanto mais valorizada quanto maior foi a disponibilidade em ameaçar, exigir mais e mais esforços sem limites, em submeter os operadores a qualquer custo, inclusive com a manipulação do medo e do sofrimento, tal como aconteceu com a reclamante e todos os seus colegas de trabalho. Sem dúvida, a forma adotada para compelir a reclamante ao atingimento de metas, constituiu uma forma de psicoterror, considerada, no ambiente de trabalho, como uma das formas de violência mais agressivas contra a dignidade dos subordinados, protegida pelo escudo pétreo da Constituição Federal (art. 1º, III). TRT-PR-00454-2005-653-09-00-9-ACO-33865-2007 - 2A. TURMA Relator: PAULO RICARDO POZZOLO Publicado no DJPR em 16-11-2007

supervisão no controle da produção. Estes fatores contribuiriam para a gradual insuportabilidade das condições de trabalho para muitos operadores.<sup>154</sup>

---

<sup>154</sup> Venco, Selma. Op. cit., p. 6

### CAPÍTULO III – ANÁLISE DA EXPLORAÇÃO DO SOFRIMENTO HUMANO NO SETOR DE TELEMARKETING A PARTIR DA OBRA DE CHRISTOPHE DEJOURS, A LOUCURA DO TRABALHO

#### 3.1. DEJOURS E A PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO

DEJOURS é doutor em medicina, especialista em medicina do trabalho, psiquiatra, psicanalista, ergonomista e ex-professor da Faculdade de Medicina de Paris. Faz pesquisas sobre temas situados nas fronteiras da psicopatologia, como a psicossomática e psicopatologia do trabalho. Segundo NASSIF, a psicopatologia do trabalho foi primeiramente assim denominada por Paul SIVADON, na França, como título de um artigo científico publicado em 1952.<sup>155</sup> LE GUILLANT contribui para a psicopatologia do trabalho com estudos clássicos como “A Neurose das Telefonistas”. Quanto ao trabalho de DEJOURS, pode-se perceber maior influência da psicanálise como recurso para compreender a relação homem e trabalho. Embora admita que a psicanálise ocupe lugar privilegiado na literatura e na medicina e empregue recursos da psicanálise para explicar seus estudos<sup>156</sup>, DEJOURS afirma que ela não é totalmente articulada com sua teoria, pois não daria conta da unicidade do drama existencial vivido pelos trabalhadores, e também porque o campo da psicanálise é centrado sobre a vida de relação e, precisamente, sobre a vida a dois, ou no máximo a três<sup>157</sup>. Logo, ela é insuficiente para estudar as relações de trabalho, sendo a psicossociologia e a psicanálise de grupo mais apropriadas.

O foco do estudo realizado por DEJOURS encontra-se na vivência operária, não uma vivência operária que seria um denominador comum a todas as situações de trabalho, mas onde ocorram vivências diferenciadas, de um ponto de vista dinâmico, incluindo as emoções, angústias, raiva, sonhos, fantasmas, amor e todos os sentimentos experimentados que escapam à observação chamada “objetiva”<sup>158</sup>.

O autor esclarece que seu projeto busca elucidar o trajeto que vai do comportamento livre ao comportamento estereotipado do “operário massa”, comparando a invasão da física gestual e

---

<sup>155</sup> NASSIF, Lílian Erichsen. Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica. **Memorandum**, Belo Horizonte, v. 8, pp. 79-87, abril/2005. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>>. Acesso em 24/09/2010.

<sup>156</sup> “Apesar desse último descartar a psicanálise como recurso para compreender a relação homem/trabalho, sempre recorreu aos seus conceitos ao tentar explicá-la”. (NASSIF, Op. cit., 2005. Disponível em <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>. Acesso em 24/09/2010).

<sup>157</sup> DEJOURS, Christophe. A loucura... p. 12.

<sup>158</sup> *Id.*

comportamental (atos impostos, movimentos, gestos, ritmos, cadências, e comportamentos produtivos) imposta pela organização do trabalho na personalidade do trabalhador a um inimigo que ocupa um país<sup>159</sup>, através de uma fase primeira, a dominação, e em seguida, a ocultação: dominação da vida mental do operário pela organização do trabalho<sup>160</sup>. O objetivo perseguido pelo autor é analisar precisamente o processo de anulação de um comportamento livre, operação “mais difícil do que a observação direta de um comportamento abertamente patológico ou desadaptado.”<sup>161</sup>. Para DEJOURS, o que deve ser estudado pela psicopatologia do trabalho é, então, precisamente, o que acontece com a vida psíquica do trabalhador desprovido de sua atividade intelectual pela organização do trabalho. Para tanto, o autor buscou fundamentos para sua teoria em diversas classes de trabalhadores como a da construção civil, da aviação de caça e, das telefonistas numa central de atendimento.

### 3.2. MECANISMOS DE DEFESA CONTRA A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Como se viu, o objetivo de DEJOURS não repousa em estudar as doenças mentais em si, ou seja, não se restringe à análise de comportamentos patológicos, mas sim, estudar e compreender a normalidade, entendida como um caminho traçado pelo trabalhador para evitar as doenças e preservar o equilíbrio psíquico. Caminho este nunca fácil, pois permeado pelo sofrimento. O sofrimento é para este autor, um conceito central e, implica um estado de luta contra as forças que empurram o operário em direção à doença mental.<sup>162</sup> O ponto central em seu trabalho é justamente demonstrar o que fazem os trabalhadores para resistir aos ataques ao seu funcionamento psíquico provocados pelo trabalho e não enlouquecerem.

#### 3.2.1 As estratégias defensivas

Como visto, muito sofrimento preenche a distância existente entre um comportamento livre e um comportamento estereotipado, dominado pela organização do trabalho. Para DEJOURS, sofrimento no trabalho significa justamente a anulação dos comportamentos livres, entendidos como um padrão comportamental que contém uma tentativa de transformar a realidade circundante conforme os desejos próprios do sujeito.

---

<sup>159</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 25

<sup>160</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>161</sup> *Id.*

<sup>162</sup> *Ibid.*, p. 10.

A existência de ideologias defensivas mostra que os operários não são passivos frente à organização do trabalho. Para se manterem empregados e participantes na produção sem adoecerem, os empregados vítimas de uma organização do trabalho cruel, estabelecem para si próprios determinadas regras, compartilhadas pelo consenso, através de estratégias de mobilização subjetiva que possibilitam a vivência do prazer. É ilustrativo o exemplo do subproletariado, no qual DEJOURS relatou a existência de uma ideologia defensiva específica: a ideologia da vergonha. No subproletariado<sup>163</sup>, a doença é sinônimo de afastamento do trabalho, ou seja, de vagabundagem. Assim, segundo esta ideologia, somente o corpo que trabalha é aceito; tanto mais um corpo é aceito quanto menos se tiver necessidade de falar dele. Nesta lógica, só se admite buscar auxílio médico quando a dor e a doença se tornam insuportáveis e tornam o trabalho impossível. A vergonha surge, neste aspecto, como uma defesa contra a possibilidade de se estar em um corpo incapacitado para o trabalho; parar de trabalhar é sinônimo de estar “inventando história”<sup>164</sup>, de infâmia, vergonha.

A ideologia da vergonha no subproletariado visa a afastar a doença, mantendo-a a distância do corpo e evitando, conseqüentemente, também o risco de afastamento do trabalho. Quando um subproletário luta contra a dor, quando tenta negar seu sofrimento, não o faz com fins terapêuticos relativos ao processo patogênico, mas sim, tenta fazer a dor calar e poder continuar a trabalhar. Desta forma, a angústia do subproletariado não se volta contra o sofrimento físico proveniente da dor, a angústia se relaciona com a destruição do corpo enquanto força capaz de produzir trabalho<sup>165</sup>.

A vergonha aparece como meio de defesa e justificação para agüentar o sofrimento e ao mesmo tempo continuar na cadeia produtiva obtendo o sustento da família.

### 3.2.2 Características das ideologias defensivas

A partir do exemplo do subproletariado, DEJOURS elenca algumas características comuns às estratégias de defesa encontradas nas demais ideologias defensivas profissionais. Em primeiro lugar, todas elas têm por objetivo mascarar, conter e ocultar uma ansiedade presente no ambiente de trabalho. Em segundo lugar, mantêm elas uma especificidade quanto ao grupo social onde ocorrem; as ideologias defensivas são específicas de cada grupo. Assim,

---

<sup>163</sup> Para DEJOURS, o subproletariado é o “que habita as zonas periurbanas (...), é a fração da população que ocupa as favelas ou os cortiços, geralmente jogados nas periferias. (...) esta população não se caracteriza pela participação comum em uma mesma tarefa industrial. Ao contrário, o que as une é mais o não emprego e o subemprego.” (DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 27)

<sup>164</sup> *Ibid.*, p. 33.

<sup>165</sup> *Ibid.*, p. 34.

no subproletariado há uma estratégia, enquanto que na construção civil há outra diferente, pois os caracteres específicos estão relacionados à natureza da organização do trabalho. Uma terceira característica é o fato de serem dirigidas não contra uma angústia proveniente de conflitos intra psíquicos de natureza mental, mas de se destinarem a lutar contra perigos e riscos reais. Em quarto lugar, para que sejam operadas necessitam do consenso dos demais colegas de trabalho: as estratégias defensivas funcionam como regras, supondo um consenso ou acordo partilhado e precisam da aceitação da coletividade: aquele que não compartilhar da mesma ideologia defensiva dos demais é automaticamente excluído. Em quinto lugar, as ideologias de defesa devem ter coerência, o que supõe certa correspondência com a realidade fática. Por último, as ideologias possuem caráter vital, fundamental e necessário. Ela se torna obrigatória no ambiente de trabalho, pois é determinante para a perpetuação da atividade produtiva e para a adaptação às pressões organizacionais irredutíveis, minimizando a percepção que os trabalhadores têm dessas pressões. DEJOURS ainda afirma que a ideologia defensiva substitui os mecanismos individuais de defesa, tornando-os impotentes. A partir desta constatação compreende-se porque um indivíduo isolado de seu grupo social se encontra brutalmente desprovido de defesas face à realidade a que se confronta.

Quando uma dessas estratégias defensivas falha, de coletiva, ela passa a ser individual e surgem outras “portas de saída”, como o alcoolismo, atos de violência e loucura<sup>166</sup>.

Ao tratar das telefonistas, DEJOURS aponta para a questão da tensão nervosa e agressividade, descrevendo um círculo vicioso onde o comportamento condicionado e o tempo, impostos pela organização do trabalho, formam uma verdadeira síndrome psicopatológica na qual o operário, para evitar algo ainda pior, se vê obrigado a reforçar também ele. Neste círculo vicioso, a única saída para a agressividade é trabalhar mais depressa<sup>167</sup>, o conduz a um aumento de produtividade. É o que se verá mais aprofundadamente no subitem seguinte.

### 3.3 A EXPLORAÇÃO DO SOFRIMENTO

Para DEJOURS, o sofrimento no trabalho surge a partir do sentimento de insatisfação, precisamente do momento em que “a certeza de que o nível atingido de insatisfação não pode

---

<sup>166</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 35.

<sup>167</sup> *Ibid.*, p. 47.

mais diminuir”<sup>168</sup>. Tal insatisfação, por sua vez, encontra suas origens tanto na “inadaptação ao conteúdo significativo da tarefa” quanto na “inadaptação ao conteúdo ergonômico da tarefa”. Com isso não se quer dizer que existam dois tipos de sofrimentos diferentes, apenas se dividiu desta forma para fins expositivos.

### 3.3.1 O conteúdo significativo da tarefa

O conteúdo significativo da tarefa remete ao sentimento de significação humana da tarefa, ao caráter de ideal social da tarefa, de sua utilidade; ou seja, é salutar ao trabalhador que encontre na tarefa que realiza um conteúdo que lhe interesse, um motivo que lhe cause júbilo e reconhecimento. É o que DEJOURS chama de “identificação narcísica”<sup>169</sup> com a tarefa realizada, e que permita ao trabalhador encontrar nela alguma importância e identificação, para que com isso sintam-se realizados e úteis para a empresa, para a sociedade e para sua família. Da inadaptação ao conteúdo significativo da tarefa surge uma variedade de sentimentos relatados por DEJOURS como o de indignidade, inutilidade e desqualificação.

O sentimento de indignidade, maciçamente experimentado pela classe operária, segundo DEJOURS, surge do contato forçado com uma tarefa desinteressante<sup>170</sup>. A tarefa desinteressante é aquela que produz um sentimento de vergonha por ser robotizado, por ter sido reduzido a nada mais que um apêndice da máquina, a um ser humano desprovido de imaginação ou inteligência durante a execução do seu labor, de despersonalização. O sentimento de inutilidade, por sua vez, remete a um sentimento de falta de qualificação e de finalidade do trabalho, seja em relação ao conjunto da atividade da empresa, ou em relação à significação do seu trabalho para os amigos, a família e a sociedade. Quando o operário não conhece a diferença que o seu trabalho tem no resultado final da produção, ou quando ele não consegue visualizar uma importância social, altruísta, humanista ou política, ocorre tal sentimento de inutilidade. Já a desqualificação, esta não se resume a índices e salários, mas trata-se antes da “imagem de si que repercute no trabalho”<sup>171</sup>. Assim, quanto mais complexo for o *know how*, quanto maiores forem os riscos assumidos e a responsabilidade exigida para a realização da tarefa, tanto mais honrosa será a atividade e conseqüentemente, a imagem que o trabalho repercute para o trabalhador e para os demais. Vários elementos contam na formação da imagem de si no trabalho, tais como os níveis de qualificação, de formação e de

---

<sup>168</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 52.

<sup>169</sup> *Ibid.*, p. 50.

<sup>170</sup> *Ibid.*, p. 49.

<sup>171</sup> *Id.*

competência. Quando as competências reais do trabalhador não estão adaptadas à tarefa desempenhada, o sujeito pode se encontrar em situação de subemprego de suas capacidades, indicando um quadro de descompasso entre a sua qualificação e seus desejos ou aspirações. Tal quadro gera insatisfação, e como se viu, o sofrimento começa precisamente quando o operário percebe que não pode mais suportar tamanha insatisfação.

Para o autor, nos trabalhos taylorizados há uma antinomia entre satisfação e organização do trabalho: quanto mais rígida for esta, mais a divisão do trabalho é acentuada e, conseqüentemente menor é o conteúdo significativo do trabalho, o que torna o sofrimento cada vez maior. DEJOURS chega a afirmar que “num trabalho rigidamente organizado (...), nenhuma adaptação do trabalho à personalidade é possível.”<sup>172</sup>. E quando não é possível ao trabalhador adaptar o trabalho de acordo com suas necessidades e sua personalidade, quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada, começa o sofrimento.

Dentro do que se denominou por DEJOURS como “conteúdo significativo do trabalho” há ainda, a importante distinção entre os componentes conteúdo significativo em relação ao sujeito e conteúdo significativo em relação ao objeto. No conteúdo significativo em relação ao sujeito, entra a “dificuldade prática da tarefa, a significação da tarefa acabada em relação a uma profissão (...) e o estatuto social implicitamente ligado ao posto de trabalho determinado”<sup>173</sup>. Já no conteúdo significativo em relação ao objeto, há, além da significação narcísica, ou seja, para si mesmo, uma significação simbólica do trabalho, isto é, o trabalho pode ter ainda uma representação simbólica para alguém ou até mesmo contra alguém. Assim é que ter um determinado posto no serviço pode significar “ser protegido do chefe”, ou então, estar sendo punido por ele. O posto de trabalho tem uma significação em relação aos conflitos do ambiente de trabalho e também fora dele, pois para DEJOURS, a tarefa realizada nunca é neutra em relação à vida afetiva do trabalhador<sup>174</sup>. É significativa, neste sentido, a necessidade, de por vergonha, esconder dos outros o que se faz<sup>175</sup>, ou com o que se trabalha; ainda, por vezes o trabalhador sente-se tolhido de revelar o quanto ganha de salário<sup>176</sup>, uma vez que o salário é representativo de todas as significações negativas que implicam as limitações materiais por ele impostas.

---

<sup>172</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 52.

<sup>173</sup> *Ibid.*, p. 50.

<sup>174</sup> *Ibid.*, p. 51.

<sup>175</sup> Para exemplificar este aspecto, DEJOURS usa o caso das pessoas que trabalham com hexaclorociclohexano e que não conseguem se livrar do odor de mofo característico da substância, que fica presente no hálito, no suor, tendo suas vidas sociais e conjugais fortemente afetadas. (DEJOURS, Christophe. *Id.*)

<sup>176</sup> O salário para DEJOURS possui significações concretas (sustento da família, viajar de férias, pagar as dívidas), mas também abstratas, pois o salário é representativo de sonhos, fantasias e projetos de realizações possíveis. (DEJOURS, Christophe. *Id.*)

Tais instâncias são inseparáveis na prática, uma vez que todas as atividades contêm investimentos narcísicos e investimentos objetivos<sup>177</sup>.

### 3.3.2 O conteúdo ergonômico da tarefa

Também responsável pela insatisfação, ao lado da inadaptação ao conteúdo significativo da tarefa, é a inadaptação ao conteúdo ergonômico do trabalho. Por conteúdo ergonômico do trabalho compreendem-se as exigências da tarefa<sup>178</sup>; o trabalhar sempre sentado pode ser fácil para muitas pessoas, mas ser pode ser um suplício para outras tantas. Assim, é que, do confronto entre a tarefa desempenhada com a personalidade e características de cada trabalhador, emerge um “custo individual”, que DEJOURS chamou de carga de trabalho<sup>179</sup>. A insatisfação resultante desta inadaptação se relaciona ao exercício do corpo, no sentido físico e nervoso; são frustrações, antes de tudo, concretas. Neste sentido, DEJOURS esclarece que o ponto de impacto proveniente desta insatisfação é primeiramente o corpo e não o aparelho mental, sendo que o sofrimento surge do desconforto do corpo frente à organização do trabalho.

### 3.3.3 A exploração do sofrimento dos trabalhadores no setor de telemarketing

Além de ser repetitiva, a tarefa desempenhada pelos operadores de telemarketing exige incessantemente maior produtividade por meio de cumprimento das metas estabelecidas, sejam elas relativas às vendas, à obtenção de melhores índices de retenção de clientes ou à redução da fila de espera. Também, durante a execução do trabalho, são comuns tratamentos desrespeitosos, agressões, grosserias e desabafos nervosos vindos dos clientes e que, em nome da empresa, os operadores são obrigados a suportar sem deixar transparecer quaisquer sentimentos de revolta, indignação, raiva ou aborrecimento.

---

<sup>177</sup> A separação é feita apenas para fins expositivos. DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 50.

<sup>178</sup> Exemplo das exigências da tarefa no setor de telemarketing é a necessidade de trabalhar a qualidade vocal, demonstrar clareza de dicção, demonstrar capacidade de expressão oral, demonstrar compreensão oral (saber ouvir), demonstrar capacidade de compreensão e expressão escrita, demonstrar capacidade de expressão escrita e oral em língua estrangeira, registrar informações com precisão, demonstrar paciência, auto controlar-se, demonstrar poder de persuasão, demonstrar empatia, porém sem exageros, administrar conflitos, demonstrar objetividade, ter facilidade em tomar decisões, demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão, trabalhar em equipe, demonstrar agilidade no atendimento, demonstrar agilidade na digitação e demonstrar capacidade de manuseio de sistema telefônico.

<sup>179</sup> *Ibid.*, p. 61.

Tais características do trabalho no telemarketing denotam forte conteúdo e exigência emocional nas tarefas desempenhadas, produzindo reações permeadas por agressividade e tensão nervosa. Os sentimentos de indignidade, inutilidade e desqualificação oriundos da tarefa desinteressante e repetitiva são causadores de forte sentimento de insatisfação, que por sua vez, quando atinge o nível de insuportabilidade marca o início do sofrimento operário. Dentre as características apontadas, a irritação aparece em especial na teoria de DEJOURS, sendo causada tanto pelo interlocutor, pelo controle e pelo conteúdo inadequado da tarefa.

Diante de um atendimento a um cliente agressor e ofensor, é natural que o atendente também se irrite e se enerve, pois ele é a interface entre a empresa e o cliente; é ele quem recebe e sente a agressão. Entretanto, como já visto, ele não pode deixar transparecer impaciência, incômodo, enfim, qualquer sorte de emoções e sentimentos, tampouco raiva e falta de educação. Ocorre que quanto mais essa auto repressão se intensifica, tanto mais o trabalhador se enerva e se sente agressivo. Dessa forma, frustrações e provocações acumulam seus efeitos ao longo da jornada de trabalho provocando uma agressividade reativa. Assim, o atendente, após ter lidado com muitos clientes impacientes e agressivos, precisa conter a sua própria irritação, sem deixar jamais transparecer para os clientes, precisamente por conta do controle exercido e da necessidade de se observar o script. Para DEJOURS, deve haver uma saída para tanta agressividade, e esta, uma vez que esta não se pode exteriorizá-la em outras esferas, é precisamente voltá-la contra si mesmo<sup>180</sup>. É importante ressaltar que DEJOURS não se atém a explicar o processo psicológico pelo qual ocorre essa compensação de agressividade contra a própria pessoa<sup>181</sup>, apenas relata a existência deste fenômeno no âmbito de sua pesquisa, até porque este não é o objetivo de seu estudo.

Mas a organização do trabalho não perde por causar frustração e angústia nos seus empregados. DEJOURS aponta para a cruel exploração do sofrimento nas telefonistas numa central de atendimento. É que o sofrimento proveniente da insatisfação pode ser utilizado pela organização do trabalho para aumentar a produtividade. Dentro da organização do trabalho, a auto agressão assume dimensões características – em nome do salário e da necessidade de trabalhar (disciplina da fome) os operadores tem interesse em orientar a agressividade para se ajustarem e se adaptarem à tarefa<sup>182</sup>, ao contrário do que poderia naturalmente ocorrer – permitir que a agressividade atrapalhe a execução da tarefa e acabe por causar a perda do emprego. Ao sentirem-se agressivos, os operadores sentem-se culpados, dentro de um

---

<sup>180</sup> DEJOURS, Christophe. Op. cit., p. 102.

<sup>181</sup> Para entender este processo o autor cita Freud e outros psicólogos, observando que este não é o objetivo de seu trabalho. (DEJOURS, Christophe. *Id.*)

<sup>182</sup> *Id.*

processo de transformação da agressividade em culpa<sup>183</sup>, por intermédio de um retorno do sentimento agressivo contra si mesmo. Assim, cria-se um círculo vicioso onde a frustração alimenta a disciplina imposta pelo comportamento condicionado. “A telefonista transforma-se, assim, na artesã de seu próprio sofrimento”<sup>184</sup>.

Como já visto, não é permitido responder agressivamente, desligar o telefone na cara do cliente, ou irritá-lo fazendo-o esperar infinitamente na linha. Desta forma, a única maneira de “livrar-se” do cliente é atendê-lo mais depressa, de modo que a única saída para a agressividade é trabalhar mais depressa. Aqui fica bem clara a relação apontada por DEJOURS entre tensão nervosa e produtividade. DEJOURS afirma que não é exortando os atendentes a trabalharem mais rápido que se atingirão as metas, mas sim, exasperando-as, criando tensão nervosa e irritação, como meios para aumentar a produtividade<sup>185</sup> e, que, o sofrimento psíquico, no caso do trabalho em questão, não é um incidente eventual e aleatório, mas antes, um objetivo procurado pela gestão como verdadeiro instrumento para obtenção do trabalho.

O sofrimento mental aparece, assim, como um intermediário necessário para a obtenção da produtividade. A organização do trabalho, responsável por este quadro de exploração de sofrimento, aplica uma “tecnologia de poder” mediada pelo sofrimento psíquico, com vistas a atender aos interesses do capital. DEJOURS cita os seguintes relatos colhidos por BEGOIN: “via de regra, são as mais nervosas que têm os melhores rendimentos; e consideramos mais nervosas aquelas que são facilmente irritáveis, menos pacientes.”<sup>186</sup>

DEJOURS chega à conclusão, então, que o nervosismo desses profissionais é uma doença necessária para a realização de suas tarefas e para a manutenção dos níveis de produtividade. O modo como atualmente a organização do trabalho efetua os controles sobre o tempo dos atendimentos, o alcance das metas e a observância de roteiros de atendimento só faz agravar esse quadro de nervosismo e exploração. DEJOURS afirma que “a erosão da vida mental individual dos trabalhadores é útil para a implantação de um comportamento condicionado favorável à produção.”<sup>187</sup>. Para o autor, assim, é claro que o nervosismo, a agressividade não ocorrem por acaso, mas são antes, planejados e desejados pela organização do trabalho.

---

<sup>183</sup> Novamente, DEJOURS não se atém a explicitar tal processo – que pertence à seara da psicologia. (DEJOURS, Christophe. *Id.*)

<sup>184</sup> *Id.*

<sup>185</sup> *Ibid.*, p. 103.

<sup>186</sup> *Id.*

<sup>187</sup> *Ibid.*, p. 96.

Quando, durante a jornada de trabalho, se acumulam no indivíduo os sentimentos de agressividade, raiva, nervosismo e impaciência, vemos que a única saída para este sofrimento é voltar a agressividade contra si mesmo, direcionando a energia para adaptar-se à tarefa, e assim, terminá-la mais cedo a fim de se ver livre de uma determinada agressão, seja um cliente impaciente, seja o controle do tempo exercido pelos superiores e pelos *softwares*. Segundo a análise do autor sobre o trabalho no teleatendimento, não é aquele a causa do sofrimento, mas a consequência, ou seja, “o trabalho não causa o sofrimento, é o sofrimento que produz o trabalho.”<sup>188</sup>. Da análise de sua obra, pode-se constatar, numa conclusão cruel, que o sofrimento é produto da organização do trabalho e a frustração e a agressividade oriundos deste sofrimento são especificamente utilizadas pela organização para aumentar o ritmo de trabalho, na busca exclusiva dos interesses do capital.

---

<sup>188</sup> DEJOURS, Christophe. p. 103.

## CONCLUSÃO

A luta pela melhoria das condições de trabalho sempre foi presente na história da classe operária, desde a Revolução Industrial até os dias atuais. O meio ambiente de trabalho traduz-se, hoje, como um direito fundamental, não podendo interferir em outro direito fundamental, que é a saúde, complemento inseparável do direito à vida. Nesta lógica, para que o trabalhador, considerado como um sujeito que depende, quase sempre exclusivamente, do seu trabalho para garantia de acesso aos bens e serviços de uma sociedade de consumo, tenha vida com qualidade, é necessário que se assegurem trabalho decente e em condições saudáveis.

O trabalho enquanto atividade humana integra a qualidade do ambiente e este interfere na vida e também no bem-estar dos trabalhadores. É importante ressaltar que o trabalho como um valor social é componente inseparável da dignidade da pessoa humana, princípio em torno do qual gravita todo o ordenamento jurídico.

Sabe-se que o setor de telemarketing é um dos principais empregadores do país, tendo, por isso, grande relevância econômica. Emprega hoje, cerca de um milhão de pessoas em todo o Brasil. As relações de trabalho no setor, como se pôde verificar, são marcadas por constantes ameaças à almejada qualidade no meio ambiente de trabalho. Tais ameaças localizam-se justamente na prática da organização do trabalho de controlar ao máximo tempo de atendimento, produtividade e até mesmo a fala do empregado. Além disso, ressaltam-se a monotonia da tarefa desempenhada e as constantes agressões advindas dos clientes durante o atendimento.

A saúde do operador de telemarketing, assim, torna-se alvo fácil e são comuns as queixas de adoecimento no setor, destacando-se sintomas de depressão, alterações de humor e fadiga nervosa. Apropriando-se dos conceitos teóricos elaborados por Dejours, verifica-se que a exploração do corpo e, conseqüentemente, da sua saúde, passa por uma neutralização prévia dos processos psíquicos, através da organização do trabalho. Restam, assim, relacionadas entre si, as peculiaridades da organização do trabalho no setor de telemarketing e as suas conseqüências na vida psíquica dos trabalhadores.

O trabalho controlado, tenso e monótono, típico no setor, gera um sentimento de insatisfação, que na corrente dejouriana, marca o início do sofrimento operário. Este sofrimento, estado de luta contra forças que empurram o trabalhador para a doença mental, contribui para a aceleração do ritmo de trabalho, isto é, o sofrimento é utilizado como arma para o aumento da produtividade. Quanto mais o trabalhador no telemarketing sofre, mais se

enerva, e com isso, mais rapidamente trabalha. Desta forma, o sofrimento torna-se instrumento do capital, representado pela organização do trabalho, para exploração e aumento do rendimento.