

Saúde Mental e Trabalho em Telesserviço: um estudo de caso em Call Center público

Mental Health and Work in Teleservice: a case study in public Call Center

José Jackson Coelho Sampaio ¹, Carlos Garcia Filho ²

Resumo

O objetivo geral da pesquisa é compreender os impactos sanitários da atividade de telesserviço na saúde dos trabalhadores de pequena empresa pública do setor vinculada ao governo do Ceará localizada em Canindé. A abordagem do objeto é a de estudo de caso, quantitativo/qualitativo, transversal, interdisciplinar, integrador de instrumentos, níveis analíticos e teorias, para construção dos perfis e das categorias explicativas. A Entrevista de Aprofundamento Clínico e Representação do Trabalho-EART foi instrumento utilizado no nível individual, aplicada a 24 trabalhadores do Call Center. O grau de satisfação dos trabalhadores com as condições de trabalho é elevado. Um terço dos entrevistados refere sofrer problemas de saúde relacionados ao trabalho, o problema mais comum é a lombalgia. A maioria trabalhou previamente no setor terciário, em empregos caracterizados por informalidade/instabilidade. A categoria chave para conceber o motivo da mudança de emprego para o Call Center é a

superação da informalidade/instabilidade. Contudo essa estabilidade é mais um desejo, que uma realidade.

Palavras-Chave: Trabalho. Telecomunicações. Satisfação no Emprego. Doenças Profissionais. Saúde Mental.

Abstrat

The objective of the research is to understand the health impacts of the activity of teleservice in Call Center workers. The fieldwork took place in a small public Call Center linked to the government of Ceará located in Canindé. The approach of the object is a case study, quantitative/qualitative, cross-disciplinary. The approach was able to build profiles and explanatory categories using the integration of tools, theories and analytical levels. The Entrevista de Aprofundamento Clínico e Representação do Trabalho-EART was the instrument used at the individual level, it was applied to 24 workers in the Call Center. The degree of employee satisfaction with working conditions is high. A third of respondents referred to suffer health problems related to work, the most common problem is low back pain. Most of the workers previously worked in the tertiary

1 Médico, Professor Titular em Saúde Pública da Universidade Estadual do Ceará-UECE.

2 Médico, Mestrando em Saúde Pública da Universidade Estadual do Ceará-UECE.

sector, these jobs were characterized by informality/instability. The key category to explain job changing is the will to overcome the informality/instability. But this stability is more a wish than a reality.

Keywords: Work. Telecommunications. Job Satisfaction. Occupational Diseases. Mental Health.

Introdução

Os estudos no campo das relações entre saúde mental e trabalho, fundamentados na hermenêutica e na dialética, postulam que os processos de trabalho e as formas de exploração da força de trabalho explicariam as características psicológicas e psicopatológicas encontradas nos grupos de trabalhadores, porém, mudando de peso e lugar na hierarquia de explicações, a cada situação concreta de ramo de produção, de tecnologias de gestão da força de trabalho e de tecnologias de produção¹.

A relevância do estudo pode ser identificada na compreensão da categoria trabalho na atualidade, no ramo que mais emprega pessoas no setor terciário, o de teleatendimento / telemarketing/ telesserviço, conforme mostram os registros de jornais e as estatísticas mensais do Sistema Nacional de Empregos-SINE.

O perfil do trabalho em telemarketing é associado diretamente a propaganda e venda, e em teleatendimento, a acompanhamento e esclarecimento. A categoria telesserviço pode ser utilizada para englobar ambas as possibilidades. Os trabalhadores são jovens, em sua maioria do sexo feminino, com ensino médio ou superior incompleto. O ramo funciona segundo o molde taylorista, com gestos

simplificados, repetitivos, padronizados, com posição estática no posto de trabalho e sob controle pré-determinado de tempo, sem criatividade e produção de autonomia. A carga padrão é de seis horas diárias, com pequenos intervalos de descanso. As condições de trabalho são precárias e o setor apresenta alta rotatividade dos funcionários, caracterizando o telesserviço como ocupação temporária e não como profissão. Vários problemas de saúde são relatados: cefaléias recorrentes, fadiga constante, perturbações cardiovasculares, alterações menstruais, irritabilidade, humor e sono alterado, incômodos visuais, auditivos, vocais e digestivos^{2,3,4,5,6,7}.

O objetivo geral da pesquisa é analisar o processo e as condições de trabalho da atividade de telesserviço e compreender seus impactos sanitários na saúde dos trabalhadores de pequena empresa pública do setor vinculada ao governo do Ceará localizada em Canindé, o Call Center 155 da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral-SECON/Ce.

A hipótese fundamental postula que as características ligadas ao trabalho explicariam as características psicológicas e psicopatológicas encontradas, porém mudando de importância e de lugar a cada situação. Esse trabalho constitui recorte da pesquisa "Saúde Mental e Trabalho em Teleatendimento e Telemarketing: um estudo interdisciplinar de caso", aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará-CEP/UECE.

Tratamento Metodológico

A tática básica de abordagem do objeto é a de estudo de caso, quantitativo/qualitativo, transversal, interdisciplinar, integrador de instrumentos, níveis

analíticos e teorias, para construção dos perfis e das categorias explicativas. O objeto foi abordado de modo interdisciplinar e em níveis analíticos simultâneos ou sucessivos, retirando em um nível os critérios de seleção de sujeitos e fatos para o estudo em nível subsequente, além de construir pressupostos em plano mais geral e abstrato, a serem confrontados em outros mais específicos e concretos: Sociologia do Trabalho, Psicologia do Trabalho, Epidemiologia Social e Psicopatologia do Trabalho. Parte-se das tendências, associações lógicas e probabilidades para seus modos de operação na história dos grupos e sujeitos reais.

Os operadores do serviço estudado têm a função de ouvir, interpretar e transcrever as mensagens que, posteriormente, serão objeto de triagem e encaminhadas aos órgãos citados nas reclamações, denúncias ou elogios. A escolha da empresa-caso foi baseada em sua disposição em participar. Antes de serem acolhidos pelo Call Center 155, os pesquisadores procuraram as maiores empresas privadas desse ramo no Ceará, nenhuma delas aceitou participar da pesquisa. O caso não pode ser considerado paradigmático do ramo, devido ao tamanho da empresa e a seu caráter público, contudo a dificuldade de acesso ao campo de pesquisa agrega grande relevância a esse estudo de caso.

A Entrevista de Aprofundamento e Representação do Trabalho-EART consiste em protocolo modular de entrevista, aplicado ao grupo de estudo, constituindo nível de aprofundamento do perfil epidemiológico (características psicológicas e psicopatológicas), ou expressão do nível epidemiológico, com aprofundamento clínico simultâneo,

no caso de pequena população. A EART possibilita levantamento de elementos ligados a perfil de consumo, das operacionalizações concretas de tendências identificadas no nível censitário e das percepções/opiniões/representações que o trabalhador constrói sobre seu próprio trabalho^{8,9}.

A EART foi aplicada aos trabalhadores do Call Center entre setembro de 2010 a março de 2011. Dos 35 trabalhadores do caso-empresa, seis não se vinculavam às atividades-fim, três operadores não participaram por se encontrarem em férias ou licença e dois operadores recusaram participação, donde foram entrevistados 24 teleatendentes. Nenhum dos 24 trabalhadores que concordaram em participar recusou a técnica da gravação. A aplicação ocorreu individualmente, em quatro dias, por dois entrevistadores agindo simultaneamente, o que resultou em três entrevistas/entrevistador, por dia de aplicação.

Os resultados dos elementos da identificação e da história de trabalho foram analisados segundo os seguintes procedimentos^{8,9}:

1º processo de análise: o total de elementos fechados de identificação foi organizado para quantificação e estudo por estatística descritiva.

2º processo de análise: cada entrevista foi submetida a três leituras - cursiva, analítica e crítica, destacando categorias descritivas e heurísticas.

3º processo de análise: cada questão da EART passa a ser avaliada segundo aspectos de impacto dos processos de trabalho, impressões pessoais e teias de trabalho.

Resultados e Discussão

Perfil do Grupo de Estudo

A idade dos entrevistados varia dos 21 aos 30 anos, a moda é 25 anos e a maioria tem essa idade ou é mais jovem (17/24). O sexo predominante é o feminino (15/24). A cor foi classificada por auto-identificação, declararam-se, predominantemente, pardos (13/24), secundariamente brancos (5/24). Todos os entrevistados são cearenses. A grande maioria nasceu em Canindé (21/24), donde não se constata importância da migração no grupo estudado e depreende-se uma significativa homogeneidade cultural.

Entre os pais dos entrevistados, a idade varia dos 43 aos 85 anos, e não se observa uma tendência de distribuição característica. Mais de um quarto está aposentado (6/21) e mais da metade (12/21) empregada no setor terciário. Entre as mães dos entrevistados, a idade varia dos 42 aos 91 anos, a maioria (17/24) tem 55 anos ou menos. Quase um quarto das mães (5/23) está aposentada ou (4/23) trabalha no lar, mais da metade (14/23) está na ativa, todas no setor terciário. O êxodo rural já é fato consolidado para a geração dos trabalhadores do Call Center.

Sobre a ordem de nascimento na família, predominantemente estão na posição de filhos primogênitos (11/24), secundariamente em posição intermediária (7/24). Quanto ao estado civil, predominam os solteiros (16/24). Apenas dois dos entrevistados têm filhos, cada um com um filho, e uma das teleatendentes, no momento da entrevista, encontrava-se gestante. O perfil que se esboça é o de jovens que ainda não assumiram todos os compromissos da vida adulta.

Para admissão no Call Center, é necessário ensino médio completo, porém menos da metade (10/24) dos entrevistados permaneceu nesse nível de escolaridade. Existe uma nítida tendência para estender a formação, com nível superior completo (8/24) ou nível superior incompleto (6/24). Evidencia-se uma superqualificação em relação às exigências do trabalho.

Todos os entrevistados são cristãos. Os católicos são maioria (14/24), dos quais aproximadamente dois terços (10/14) declaram-se praticantes. Os protestantes comparecem de modo secundário, porém significativo (9/24), dos quais quase metade declara-se efetivamente militantes (4/9). Destaca-se que, embora Canindé seja o segundo santuário católico mais importante do Ceará, existe uma proporção elevada de protestantes trabalhando no Call Center.

Mais da metade dos trabalhadores referiu filiação ao sindicato da categoria (15/24). Apenas dois participam de associação comunitária e apenas um é filiado a partido político. A filiação ao sindicato não implica em militância.

A assistência à saúde desses trabalhadores é realizada predominantemente pelo Sistema Único de Saúde-SUS. A minoria tem plano privado de saúde bucal (4/24) e plano privado de saúde (1/24). Apenas um entrevistado referiu contribuir para previdência privada.

A maioria dos empregados (15/24) desloca-se de casa para o trabalho de motocicleta ou moto-taxi, em trajeto de 5 a 30min, predominam os que demoram 10min ou menos (11/15). Os funcionários do Call Center moram próximo ao trabalho, em residências com pequeno número de cômodos, mas, considerando o pequeno

número de habitantes por residência, a situação resulta em densidade confortável.

História de Trabalho dos

Teleatendentes do Call Center 155

Apenas um dos 24 entrevistados refere o Call Center como seu primeiro trabalho. Os demais já trabalharam e estiveram engajados no setor terciário. As principais características desses empregos são: informalidade/instabilidade (19/23), baixa remuneração (7/23), intermediação do contrato por parentesco ou amizade com o empregador (10/23) e contratação para o serviço público, por meio de prestação de serviço ou concurso (9/23). A categoria chave para conceber o motivo da mudança de emprego para o Call Center e que resume o principal desejo dos entrevistados é a superação da informalidade/instabilidade.

Na história de trabalho dos teleatendentes, não se observa, de maneira importante, precocidade do início da vida laboral (4/23), nem longa jornada de trabalho (4/23). A ausência dessas características, provavelmente, contribuiu para que atingissem formação acadêmica mínima, ensino médio completo, e avançassem nos estudos, tornando-os competitivos para disputar vaga em empreendimento de nova natureza.

As estratégias para superar as limitações do mercado de trabalho de Canindé são duas: cursar uma faculdade (14/24) ou prestar concurso público (7/24). Nos dois sexos, o casamento é considerado união orientada por necessidades afetivas, não financeiras (24/24).

O discurso de menos de um terço (7/24) dos funcionários expressa um panorama fragmentado da história da empresa, que

pode ser reconstituído como: a implantação do Call Center foi um projeto do governador (2/7) para unificar as ouvidorias existentes (2/7), dentro de uma perspectiva de interiorização de postos de trabalho (4/7), e a escolha de Canindé pode ter sido por influência política (1/7).

Sobre as condições de trabalho no Call Center, os relatos dos trabalhadores mostram grau de satisfação elevado. A maioria dos trabalhadores considera bom ou ótimo o espaço físico (22/24), a ventilação (21/24), o odor (21/24), a temperatura (18/24), o estado dos equipamentos (17/24), o ruído (17/24) e a iluminação (15/24). A insatisfação dos empregados dirige-se a algumas dessas condições: qualificam como regular ou ruim o estado dos equipamentos (6/24), o ruído (6/24), a iluminação (6/24), a temperatura (5/24) e o odor (1/24). Apenas um trabalhador classificou uma condição como péssima, a iluminação.

Um terço dos entrevistados (8/24) refere sofrer problemas de saúde relacionados ao trabalho, e o problema mais comum é a lombalgia (4/8), seguido de “estresse”/ ansiedade (3/8), alterações auditivas (2/8) e lesão por esforço repetitivo-LER (1/8). Menos de um quarto dos entrevistados (5/24) relata que seus colegas sofrem com problemas de saúde relacionados ao trabalho, e os problemas apontados são: lombalgia (2/5), alterações auditivas (2/5), “estresse” (1/5), LER (1/5) e gripe/ conjuntivite (1/5). Dois entrevistados, ambos do sexo masculino, referiram problemas de saúde que não consideram relacionados ao trabalho atual: gastrite nervosa e alterações na garganta. Nenhum dos entrevistados informa ter ocorrido acidente de trabalho no Call Center.

Pouco mais da metade dos funcionários afirma existir política de segurança

(13/24) ou higiene (14/24) do trabalho na empresa. Essa política é descrita de modo vago, por meio da enumeração de ações básicas como controle de entrada e saída de pessoas e limpeza das instalações, apontando para a inexistência de um esforço sistemático. As esponjas do head set são reconhecidas como equipamento de proteção individual por pouco mais da metade dos trabalhadores (13/24). Entre os equipamentos de proteção coletiva, o mais citado são os extintores de incêndio (7/24). Um terço dos funcionários (7/24) referiu manutenção dos equipamentos. Apenas um relatou existência de exames médicos.

O trabalho é realizado de segunda a sexta-feira, em horário administrativo, dividido em dois turnos fixos: 8h às 14h e 14h às 20h. Há três intervalos para descanso, dentro de cada turno, dois de 10min e um de 20min. Refeições são realizadas no intervalo longo. Não há sobreaviso e hora-extra.

Quase a metade (11/24) dos funcionários do Call Center não conhece normas formais sobre seu funcionamento. Menos de um terço (5/24) dos empregados refere existir normas escritas e apenas um afirma estar familiarizado com elas. Existiu treinamento pré-admissional teórico e prático e a maioria dos entrevistados (13/24) concorda que existe treinamento periódico, baseado em palestras/cursos (10/13) e no monitoramento das ligações (3/13). As instruções das máquinas estão em língua nacional.

Um sexto dos funcionários (4/24) refere ter sofrido punição no Call Center. Dois trabalhadores foram punidos mais de uma vez. Todas as punições foram de natureza objetiva: advertência (3/4) e chamada de atenção verbal (2/4). Três consideraram-nas injustas e um não respondeu. Sobre

o motivo alegado para as punições, um trabalhador, que possui dois empregos, foi advertido devido a repetidos atrasos. Uma das entrevistadas foi advertida por “aprontar” durante o serviço: responder e-mails de maneira grosseira, “passar trote” para o Call Center, permanecer em pé durante o trabalho, reclamar do bloqueio de conteúdo da internet, utilizar telefone sem autorização. Destaca-se que uma entrevistada foi advertida por comentar com seus colegas que sente tédio devido ao excesso de tempo ocioso durante a jornada de trabalho. Para justificar essa medida, a chefia alegou que esse sentimento da trabalhadora poderia contaminar os outros funcionários. Uma funcionária não explicitou o motivo da punição que sofreu, mas relatou perseguição e demissão de uma supervisora por conflito de autoridade e autonomia com a coordenadora.

As perspectivas de carreira dentro do Call Center são exíguas. A hierarquia é achatada, a base é ampla e o topo reduzido, são 35 teleatendentes para quatro monitores e dois supervisores. A coordenação é considerada cargo definido por indicação política, inatingível para os empregados do Call Center. Apenas um trabalhador percebe essa possibilidade de ascensão como plano de cargos e carreiras. O vínculo de celetista com contrato por tempo determinado e o rodízio de empresa contratadora desanima os trabalhadores. A existência de setor específico de recursos humanos não é percebida pelos funcionários. A maioria (13/24) afirma que não existe, se existe é distante, localizado em Fortaleza (2/24), ou improvisado, gerenciado pela coordenadora ou pela secretária (3/24).

Os funcionários do Call Center apontam diversas vantagens em seu trabalho. A principal é o bom salário (16/24),

capaz de garantir um bom nível de vida no contexto sócio-econômico de Canindé. A possibilidade de adquirir experiência profissional e novos conhecimentos é declarada como positiva por quase a metade (11/24) dos funcionários. A carga horária condensada, que permite conciliar o Call Center com um segundo emprego ou estudos, é reconhecida como vantajosa, também, por quase a metade (10/24) dos empregados. Outros pontos favoráveis citados com menor frequência foram: o fato de ter carteira assinada, o ambiente agradável, a possibilidade de realizar trabalho socialmente relevante e interessante, o bom relacionamento com colegas, o baixo nível de “estresse” e o prestígio adquirido.

Os funcionários do Call Center apontam diversas desvantagens em seu trabalho. Não se observa concentração de queixas em categoria específica. Os entrevistados mostram-se lacônicos em relação às desvantagens, se comparado com o discurso sobre as vantagens. Um destaque é a carteira assinada, concebida por dois entrevistados como uma desvantagem, pois, ao prestarem concurso para o Call Center, tinham a perspectiva de serem contratados como estatutários. Ressalta-se que três trabalhadores afirmam que o tempo ocioso é uma desvantagem em seu trabalho. Outras queixas são: bloqueio de sites da internet, doenças ocupacionais, ausência de plano de cargos e carreiras, trocas de empregador, distância do deslocamento casa-trabalho, impossibilidade de conciliar um segundo emprego, incompreensão dos clientes quanto às limitações do serviço.

Os funcionários do Call Center expressam elevado grau de satisfação com o relacionamento com colegas e chefia. Qualificam como bom ou ótimo o

relacionamento com colegas (15/24) e com a chefia (16/24); e como regular com colegas (4/24) e chefia (6/24). Apenas um trabalhador apontou um relacionamento ruim com os superiores. Sobre a existência de mobilização para reivindicação de melhores condições de trabalho, quase um terço dos trabalhadores (7/24) refere ser possível.

A natureza da empresa é qualificada como moderna pela maioria dos entrevistados (13/24) ou como avançada (3/24). Sobre a posição do setor em que trabalha em relação aos processos da empresa, consideram-no como básico (8/24) e de ponta (6/24). Poucos qualificam o ritmo do trabalho e o apontam como lento (4/24). Menos da metade qualificou o produto do trabalho, sendo que a maioria o considerou como mediato (10/24).

Considerações Finais

Em relação à cidade de Canindé e à região, a empresa surge como uma decisão positiva do governo estadual, visando interiorização de postos de trabalho modernos, com incremento das oportunidades de realização profissional, capaz de gerar tempo livre para outros investimentos pessoais, boa remuneração relativa e prestígio.

O grupo apresenta o seguinte perfil: jovem (21 a 30 anos), maioria de mulheres (15/24), declaram-se pardos (13/24) e solteiros (16/24), são cearenses e quase todos naturais de Canindé (21/24), apresentam alta escolaridade relativa (nível superior completo ou incompleto = 14/24), declaram-se cristãos e em maioria católicos (14/24), são sindicalizados não militantes (15/24), quase todos declaram hobby (20/24), são desvinculados de partidos políticos e de associações

comunitárias, em assistência à saúde e previdência são dependentes dos sistemas públicos, residem próximo ao trabalho e se deslocam a pé ou de motocicleta.

O emprego de teleatendente é concebido, dentro das perspectivas do mercado local de trabalho, como um oásis de estabilidade, sendo este o principal fator de atração. Porém a vantagem é ilusória, pois o emprego no Call Center é regulado por meio de contrato temporário com uma empresa que terceiriza mão de obra para o Estado e é substituída periodicamente, antes dos funcionários completarem tempo de serviço suficiente para sequer gozarem do direito a férias.

Os funcionários conhecem a história, a estrutura e as normas da empresa de maneira fragmentada, relatam vários problemas de saúde, mas não conseguem visibilizar uma relação direta dos mesmos com o trabalho desenvolvido e desconhecem política de segurança e higiene do trabalho. Lombalgias podem relacionar-se à postura, ao tempo sentado e às desadaptações ergonômicas; estresse/ansiedade podem relacionar-se às pressões das demandas, às frustrações dos não retornos e à ausência da perspectiva de carreira; gripe/conjuntivite podem relacionar-se à climatização do ambiente, mais focada na proteção dos equipamentos.

Referências

1. Codo W, Sampaio JJC, organizadores. Sofrimento psíquico nas organizações. Petrópolis: Vozes; 1995.
2. Belt V, Richardson R, Webster J. Women, social skill and interactive service work in telephone call centres. *New Tech, Work, and Emp.* 2002;17(1):20-34.
3. Belt V. A female ghetto? Women's careers in

call centres. *Human Res Man Journal.* 2002;12(4):51-66.

4. Oliveira S, Jacques MGC. Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul. *Rev Bras Saúde Ocup.* 2006;31(114):63-72.
5. Peres CC, Silva AM, Fernandes EC, Rocha LE. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. *Rev Bras Saúde Ocup.* 2006;31(114):35-46.
6. Silva MCB, Cunha MB, Souza CCL, Mitre EC. Avaliação de processamento auditivo em operadores de telemarketing. *Rev CEFAC.* 2006;8(4):536-542.
7. Veras VS, Ferreira MC. Lidar com gente é muito complicado: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. *Rev Bras Saúde Ocup.* 2006;31(114):135-148.
8. Sampaio JJC. Epidemiologia da imprecisão: processo saúde/doença mental como objeto da epidemiologia. Rio de Janeiro: FIOCRUZ; 1998.
9. Sampaio JJC, Borsoi ICF, Ruiz EM. Saúde mental e trabalho em petroleiros de plataforma: penosidade rebeldia e conformismo em petroleiros de produção on shore/off shore no Ceará. Fortaleza: EDUECE/FLACSO; 1998.

Agência Financiadora:

Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP/ Programa de Pesquisa para o SUS-PPSUS

Endereço para correspondência:

José Jackson Coelho Sampaio e
Carlos Garcia Filho
Av. Paranjana, 1700,
Universidade Estadual do Ceará,
Campus do Itaperi.
CEP: 60.740-000
Fortaleza – Ceará
E-mail: cgarciafilho@gmail.com