LETICIA RODRIGUES NOVAES

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO EM *CALL CENTER*

Belo Horizonte
2021

LETÍCIA RODRIGUES NOVAES

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO EM *CALL CENTER*

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Pitágoras unidade Venda Nova, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Psicologia.

Orientadora: Amanda Mattos

Belo Horizonte
2021

LETÍCIA RODRIGUES NOVAES

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO EM *CALL CENTER*

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Pitágoras unidade Venda Nova, como requisito parcial para a obtenção do título de graduado em Psicologia

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Leonardo Paiva Martins de Oliveira

Profª. Ms. Andréia Aparecida de Cássia Silva Bernardes

Belo Horizonte, 07 de dezembro de 2021

Dedico este trabalho a todos que me apoiaram e incentivaram a chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por minha vida, por me sustentar ao longo deste tempo para chegar até aqui. Aos meus pais, que me ensinaram a importância de não desistir e lutar por meus sonhos e me deram todo apoio ao longo deste percurso. Ao Gustavo por tornar esta trajetória mais leve, por seu companheirismo, amor e compreensão sempre que precisei. Aos meus colegas de curso, pela troca de experiências, os debates, conversas e reflexões compartilhadas. A todos os professores pelas correções e ensinamentos ao longo de todo trajeto acadêmico.

Não sois máquina! Homens é que sois! E com o amor da humanidade em vossas almas! Não odieis! Só odeiam os que não se fazem amar... os que não se fazem amar e os inumanos! - *Charles Chaplin*

NOVAES, Letícia Rodrigues. **Saúde Mental no trabalho em *call center***. 2021. 26f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Faculdade Pitágoras, Belo Horizonte, 2021.

RESUMO

O presente trabalho buscou compreender como a atividade de trabalho realizado em centrais de atendimento se relaciona com a saúde mental do trabalhador, fazendo primeiro a contextualização sócio-histórica sobre o *call center* com objetivo de conhecer esta organização de trabalho, suas transformações ao longo do processo histórico, conceituando em seguida a saúde mental no ambiente de trabalho, no qual buscou-se refletir sobre algumas definições de autores acerca do trabalho e da saúde mental, seus significados e os impactos nos atendentes e por fim compreender as possíveis ações da psicologia no auxílio ao trabalhador em sofrimento mental sob a perspectiva de autores das clínicas do trabalho. Para a realização deste trabalho realizou-se pesquisa qualitativa e descritiva, a partir duma revisão bibliográfica, pautada numa exposição e explicação de ideias, em que as pesquisas foram realizadas através de bibliotecas digitais de universidades, SciELO, periódicos, e obras correspondentes ao tema proposto. As publicações utilizadas equivalem aos últimos quinze anos e referenciais à temática proposta.

Palavras-chave: Trabalho. Saúde. Mental. Atendimento.

NOVAES, Letícia Rodrigues. **Mental health at work in a call center**. 2021. 26p. Trabalho de Conclusão de Curso (Degree in Psychology) – Faculdade Pitágoras, Belo Horizonte, 2021.

ABSTRACT

The present work sought to understand how the work activity carried out in call centers is related to the mental health of the worker, first making the socio-historical contextualization of the call center in order to understand this work organization, its transformations throughout the process. historical, then conceptualizing mental health in the work environment, which sought to reflect on some definitions of authors about work and mental health, their meanings and impacts on caregivers and finally understand the possible actions of psychology in helping to workers in mental suffering from the perspective of authors of work clinics. To carry out this work, qualitative and descriptive research was carried out, based on a literature review, based on an exposition and explanation of ideas, in which the research was carried out through digital libraries from universities, SciELO, periodicals, and works corresponding to the proposed theme. The publications used are equivalent to the last fifteen years and refer to the proposed theme.

Keywords**:** Work. Mental. Health. Service.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CBT	Companhia Telefônica Brasileira
MTE	Ministério do Trabalho
NR	Norma Regulamentadora
Procon	Fundação de Proteção ao Consumidor
QVT	Qualidade de Vida no trabalho
SAC	Serviço de Atendimento ao consumidor
SINTRATEL	Sindicato dos Trabalhadores de *Telemarketing*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 11
2. CONTEXTO HISTÓRICO DO TELEATENDIMENTO 13
3. SAÚDE MENTAL NO TRABALHO EM *CALL CENTER* 17
4. A PSICOLOGIA FRENTE AO SOFRIMENTO MENTAL NO TRABALHO 20
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 23
REFERÊNCIAS 24

1. INTRODUÇÃO

Há alguns anos, *call center* vem sendo reconhecido como a porta de entrada para muitos jovens ao mercado de trabalho e nos últimos, empresas desse setor continuaram tendo aumento nas contratações, que em sua maioria são ingressantes no primeiro emprego, mulheres, jovens com ensino médio completo e graduandos de instituições de ensino privadas. Com o avanço da tecnologia e o aumento das demandas de grandes empresas, este foi um negócio que se tornou cada vez mais lucrativo e competitivo, as centrais de atendimento têm abrangência nacional e internacional, fazendo um trabalho importante de interlocução entre empresa e cliente para prestar esclarecimentos, orientações, fazer vendas, cobranças, marcações de consulta, dentre outros serviços imprescindíveis às empresas.

Neste contexto, entende-se, que com a velocidade destes avanços e o aumento das contratações, as centrais de atendimento são marcadas por cobranças por produtividade, falta de autonomia na execução de atividades e controle excessivo no trabalho. Em razão disto, compreende-se que é importante ter o olhar voltado para a saúde mental do trabalhador no trabalho em centrais de atendimento.

Em razão dos dados apresentados concomitantemente com tais questões, torna-se pertinente maior compreensão do fenômeno esclarecendo sobre, mesmo mediante o ambiente de trabalho no qual o trabalhador se encontra e sua relação com a saúde mental do trabalhador, nesse sentido a atual pesquisa procurou fazer um levantamento acerca de quais fatores podem estar relacionados com a saúde mental de trabalhadores no ambiente do *Call center*.

Delineando como objetivo geral a compreensão de como a atividade de trabalho realizado em *call center* se relaciona com a saúde mental do trabalhador, dividido por três capítulos em que fez-se uma abordagem histórica sobre o *call center*, conceituou-se a saúde mental no ambiente de trabalho, a fins de refletir sobre alguns conceitos, e por fim propôs-se a compreensão das possíveis ações da psicologia no auxílio ao trabalhador em sofrimento mental, sob a perspectiva de autores das clínicas do trabalho, com destaque para o autor Le Guillant.

Para a realização deste trabalho realizou-se pesquisa qualitativa e descritiva, a partir duma revisão bibliográfica, pautada numa exposição e explicação de ideias, em que as pesquisas foram realizadas através de bibliotecas digitais de universidades,

SciELO, periódicos, e obras correspondentes ao tema proposto. As publicações utilizadas equivalem aos últimos quinze anos e referenciais à temática proposta.

2. CONTEXTO HISTÓRICO DO TELEATENDIMENTO

Estudioso da ciência da acústica Alexander Graham Bell nasceu na cidade escocesa de Edimburgo, no dia 3 de março de 1847 e em 1874, patenteou a criação do telefone, viabilizando o *telemarketing*. Agricio Ribeiro Sampaio de Menezes (2006, p. 44) define *Call Center* como um centro de atendimento onde além de atender chamadas, se promovem campanhas de *telemarketing.*

De acordo com Roberto Madruga citado por Garcia (2015) define que *call center* é uma central com alto fluxo de ligações, cujos objetivos são as vendas, o *telemarketing* e outras atividades administrativas especializadas vinculadas a estes serviços. O Ministério do Trabalho (MTE) por sua vez, na Norma Regulamentadora nº 17 (NR – 17), apresenta a seguinte definição de trabalho de teleatendimento/ *telemarketing*:

> Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância (sic) 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. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDENCIA, 2007, p.1).

É através deste trabalho que conforme o autor Lucas Mancini (2006) em seu livro *Call Center:* Estratégia para vencer, discorrendo acerca de um breve histórico explana que o registro mais antigo de atendimento por telefone como forma empresarial é de 1880 quando um fabricante de doces toma a decisão de iniciar as vendas por este meio, montando uma equipe de mais de cem pessoas cadastrando e contatando os clientes, dando início às televendas.

Após a Segunda Guerra Mundial, nos anos cinquenta, foi por meio da mídia que segundo Lucas Mancini (2006) passaram-se a incluir contatos nos anúncios para que os expectadores solicitassem seus produtos e serviços, iniciando-se os procedimentos de cadastros e *mailing*. Através do sucesso das mídias, a empresa *Ford Motor Company,* uma fábrica automotiva americana, então, recruta quinze mil donas de casa para captação de interessados na compra de automóveis. A estratégia usada pelas empresas da época foi difundida e na década de oitenta nasce oficialmente o termo "*telemarketing*" criado pelo americano Nadji Tehrani.

Acerca dos conceitos de teleatendimento, *call center* e *telemarketing*, nota-se que não há unanimidade entre os autores, todavia há frequência no uso do

teleatendimento quando se refere a atividade do atendimento, *call center* para identificar as centrais de atendimento conforme tradução para o português e o termo *telemarketing* vincula-se às tele vendas. Por meio do sucesso internacional e do aumento dos preços do *Petróleo* que provocou o encarecimento das visitas de vendedores porta a porta no mundo e naturalmente no Brasil que chega a território nacional o *telemarketing* com as multinacionais americanas segundo Madruga (2015 apud GARCIA, 2016).

No início do século XX surgiu no Brasil a telefonia, a partir da criação do Código de Defesa do Consumidor e foi implantado o SAC (Serviço de Atendimento ao consumidor) com objetivo de cumprir as exigências legais em vigência a fins de receber chamadas, atender reclamações dos consumidores e evitar possíveis conflitos com o Procon (Fundação de Proteção ao Consumidor). (Madruga,2015 apud Garcia, 2016)

Segundo Madruga (2015) conforme citado por Garcia(2016), este foi um período marcado pela contratação de força de trabalho desqualificada, o que resultava em atendimentos com baixa qualidade e no retorno das reclamações dos consumidores, culminando na insatisfação dos clientes e descrédito para as empresas, que contribuiu para o ingresso do *telemarketing* tendo como características desta modalidade, o atendimento ativo e receptivo, sendo o ativo todas as ligações feitas ao consumidor, para vendas, cobranças e confirmações de compromissos, o receptivo era a forma pela qual a empresa recebia o contato do cliente ou contratante.

Em 1994 com o advento do Real e a estabilidade na economia, ainda segundo Madruga (2015) um novo perfil de consumidor surgiu, sendo “mais seletivo, exigente e consciente” e consequentemente mais sensível à qualidade do atendimento prestado, nesse sentido as empresas precisavam entregar um atendimento responsável e hábil para manter a satisfação dos clientes ativos. Neste contexto iniciaram-se as companhias, pautadas pela rapidez e qualidade nos atendimentos, momento em que o termo evoluiu para “*Call Center”*. (apud GARCIA, 2016)

A autora Bruna Kozlowski Cordeiro (2011) discorre que a Companhia Telefônica Brasileira (CTB), subsidiária da *Canadian Traction Light and Power Company* foi a primeira empresa a oferecer serviços de telecomunicações no país, todavia é apenas em 1997 que o governo brasileiro com o objetivo de tornar mais atrativo, quebrou os monopólios das telecomunicações. Também foi neste período

que as empresas em busca de reduzir custos, aumentaram o uso de tecnologia para otimização de resultados.

> O crescimento do número de trabalhadores empregados no teleatendimento é um fenômeno encontrado em diferentes países. No Brasil, a partir da década de 1990, ocorreu uma rápida generalização da utilização de tecnologias, como a informática e a *internet*; com isso, este tipo de emprego aumentou significativamente. (LEITE; BORDIGNON, 2019, p. 662).

De acordo com o SINTRATEL (2011), Sindicato dos trabalhadores de *telemarketing*, o setor empregava em dois mil e onze, 1,4 milhão de funcionários no Brasil, 55% jovens entre dezoito e vinte e cinco anos, 45% estariam no primeiro emprego e 69% seriam mulheres. A partir desta realidade do aumento significativo de empregos em *call center,* Bordignon e Leite (2019), discorreram acerca das condições de trabalho em teleatendimento no Brasil, que majoritariamente são constituídas por públicos jovens e femininos.

Ainda segundo Bordignon e Leite (2019), as operadoras trabalhariam em regime de seis horas e vinte minutos, seis dias por semana, teriam uma folga, com direito a intervalo de quarenta minutos divididos ao longo da jornada de trabalho, tendo um supervisor por equipe e um coordenador para os supervisores. Mas apesar de uma jornada parcial, lidavam com pressão por produtividade, grande volume de ligações que deviam realizar, sendo controladas e monitoradas em tempo real, recebendo salários baixíssimos, e precisando desdobrar-se para realizar atividades extras para complemento da renda, ou até, tendo dois empregos.

Oliveira e Ziliotto (2014), acerca do ambiente de trabalho, descrevem que os colaboradores eram isolados por PA’s, mesas com espaço limitado, onde se encontram uma tela de computador, teclado, mouse, gabinete, headset, vetando quaisquer objetos de usos pessoais que não sejam para fins de trabalho, com objetivo de evitar distrações e dentre estas o contato entre os operadores. As janelas do local eram lacradas ou menores com intuito de não serem abertas ou caso fossem, o espaço não possibilitasse passagem de corpo físico.

Aos operadores também eram passados *scritp’s*, textos predeterminados pelo empregador para que os trabalhadores reproduzissem ao longo dos atendimentos, mantendo linguagem padrão, que posteriormente se tornavam automatizadas influenciando a individualidade do trabalhador (OLIVEIRA E ZILIOTTO, 2014, p.174).

Os atendimentos também são descritos por Oliveira e Ziliotto (2014), como rigorosamente controlados, haviam setores específicos responsáveis pelo

monitoramento das atividades de cada atendente, sabendo os clientes que estavam ligando, em espera, atendentes que estariam recebendo *feedback*, participando de treinamentos ou no banheiro.

> Quando o operador se ausenta, ele sinaliza no computador o motivo e imediatamente um cronômetro colorido é acionado no centro da tela, marcando quanto tempo ficará afastado do posto de trabalho. A monitoração *online* é uma ferramenta disponibilizada na internet para que a empresa cliente possa escutar os últimos 50 atendimentos realizados pelo operador. (OLIVEIRA; ZILIOTTO 2014, p. 175).

Oliveira e Ziliotto (2014) completam que os operadores eram submetidos a avaliações de desempenho feitas mensalmente sendo dadas notas de acordo com “absenteísmo, tempo logado, produção e realização de pausas”, recebendo pressão pelo cumprimento das metas apresentadas à operação, sendo monitorados por parte, não apenas da empresa contratante dos serviços, mas também por supervisores que poderiam acessar o contato durante os atendimentos para auditoria do trabalhador e aplicação de advertências.

Ainda segundo Roberto Madruga citado por Garcia (2015), nota-se que no decorrer dos anos as centrais de atendimento foram tornando-se ferramentas importantes para as empresas que optaram por terceirizar ou não serviços de teleatendimento, seja para realização de cobranças, vendas, marcações de consultas, sanar dúvidas ou solucionar problemas, o avanço da tecnologia vem proporcionando o crescimento deste setor.

Por meio das características apresentadas, denota-se que as centrais de atendimento seriam um local marcado pelo controle de todas as operações realizadas, objetivando o lucro, a alta produtividade e o baixo custo de mão de obra, alterando-se também a “filosofia da empresa: passa da concepção que a institui como fornecedora de serviço de utilidade pública (...) para aquela em que seu produto, a comunicação, torna-se uma mercadoria” (LARANGEIRA, 1998, p. 172 apud CORDEIRO, 2011, p.21)

Cordeiro (2011) discorre que a reestruturação das empresas deste setor, também altera as políticas de Recursos Humanos, “como no plano de cargos e salários, e as políticas de promoções”, os salários tornando-se flexíveis, sendo pagos com valores, bônus e prêmios pelo bom desempenho.

Analisando o contexto histórico apresentado com objetivo de identificar a organização deste trabalho, inicia-se, então, a compreensão de como a atividade de trabalho realizado em *call center* se relaciona com a saúde mental do trabalhador.

3. SAUDE MENTAL NO TRABALHO EM *CALL CENTER*

A Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OMS), em 2016 definem que “saúde vai além da mera ausência de doenças. Na verdade, só é possível ter saúde quando há um completo bem-estar físico, mental e social de uma pessoa”. Nesse sentido infere-se que o indivíduo só será plenamente saudável quando se sentir bem nos âmbitos biopsicossociais e considera-se que a saúde mental é parte deste processo, para que o sujeito se organize em suas relações, desenvolva habilidades, conheça-se e aprenda a encarar de maneira saudável os desafios do cotidiano.

Canguilhem (2000), discute a imprecisão dos limites entre o normal e o patológico e define a saúde como inerente à história, ambiente e cultura. Ou seja, a doença não seria simplesmente desequilíbrio, mas também a busca pela construção de um outro equilíbrio possível, assim, ser sadio não equivaleria a ser normal em uma dada situação, mas poder instituir novas normas em condições diversas. Desta forma, a saúde implica poder desobedecer, produzir ou acompanhar uma transformação podendo até significar um desvio das normas sociais. (apud CORDEIRO, 2011, p.21).

Partindo desta visão Cordeiro (2011, p.42) escreve que saúde, refere-se à possibilidade que o sujeito tem de fazer escolhas e interagir de maneira dinâmica em sua vida seja nos campos social, psíquico e biológico. Dessa forma, quando a pessoa sofre alguma restrição ou mesmo inibição nas suas escolhas saudáveis em qualquer destes campos descritos acima, provavelmente, este repercutirá nos outros comprometendo assim a saúde como um todo.

O conceito de trabalho segundo o dicionário Ferreira (2014), é um conjunto de atividades, produtivas ou criativas, que o homem exerce para atingir determinado fim. Suzana Albornoz (1994), em seu livro o que é trabalho, escreve acerca dos significados de *labor* e trabalho que podem ser dois, o de produzir algo com uma finalidade ou um “esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade”. Em seguida a autora trata de outras formas de enxergar o sentido deste termo:

> Trabalho tem outros significados mais ''particulares, como o de esforço aplicado à produção de utilidades ou obras de arte, mesmo dissertação ou discurso. Pode significar o conjunto das discussões e deliberações de uma sociedade ou assembleia convocada para tratar de interesse público, coletivo ou particular: "Os trabalhos da assembleia do sindicato tiveram como resultado a greve". Pode significar o serviço de uma repartição burocrática, e ainda os deveres escolares dos alunos a serem verificados pelos professores.

> Como pode indicar o processo do nascimento da criança: “a mulher entrou em trabalho de parto”. (ALBORNOZ, Suzana, 1994, p. 9).

A partir disto, entende-se que o trabalho promove sentido e este pode estar nas diversas formas de exercer qualquer função, como ela é interpretada por cada indivíduo e como se organiza. É a partir do exercício do *labor* que o sujeito sente parte do meio social e constitui subjetividade, porque produziu ou devolveu algo a sociedade.

De acordo com Cordeiro (2011, p.44), a Ergonomia da Atividade desenvolveu os conceitos de trabalho prescrito e trabalho realizado. O trabalho prescrito se relaciona a tarefa que é predefinida pela instituição, ou seja, as instruções, modelos, programas, como uma representação do que deve ser realizado no trabalho e anterior à sua realização efetiva. Trabalho real, no entanto, diz respeito à realização efetiva do trabalho, mediante as situações cotidianas a que o trabalhador está exposto.

Marx (1867) em seu texto processo de trabalho e processo de valorização, discorre acerca da exploração da força de trabalho do trabalhador por parte do capitalista que é detentor das condições financeiras e do produto que o indivíduo explorado produz e que o processo de valorização seria o processo de criação de valor, em que a força de trabalho já produz além do equivalente ao valor que ele define como mais valia.

Dizer que o trabalho constrói/constitui a subjetividade humana nesse sentido, é dizer que embora tenhamos ciência de todas as problemáticas trazidas por Marx, consideramos que é através do trabalho e da produção que o homem produz seus meios de subsistência, mas não apenas isto, é através dele que é constituída a sua identidade humana. (VIEGAS, 1989, p.5)

Sonia Viegas (1989, p.5) em seu texto trabalho e vida a partir das reflexões de Marx (1867), comparando a produção dos animais com a dos homens concluiu que nem a abelha, nem a formiga trabalham, porque nada é acrescentado, apenas se desdobra algo que já existe, ao passo que os homens precisam se reinventar, criar, projetar, modificar e ver sentido no que fazem, o trabalho o constitui como ser no mundo.

Cordeiro (2011, p.33) discorre que o impacto do trabalho sobre a saúde, considerando esta de forma ampla, quer dizer, mente e corpo interagindo com o meio

e dependerá de muitos fatores, entre eles, podemos citar as condições de trabalho e a identificação do sujeito com aquele trabalho.

Neste contexto, Maria Elizabeth Antunes Lima (1998), em seu artigo psicopatologia do trabalho aborda acerca das principais correntes no assunto e apresenta que Le Guillant, reconhecido como um dos mais importantes autores da temática, considera que é necessário tentar “articular condições sociais, condições de trabalho e fatos clínicos da doença” para saber de onde provém, se do trabalho ou de outros históricos da vida de um indivíduo, por isto propõe que seja investigada a vida pregressa dos pacientes.

> Assim, a doença mental no trabalho seria consequência de toda uma trajetória do indivíduo (daí sua proposta de se estudar minuciosamente a história de vida dos pacientes) que se adicionaria a um contexto de trabalho repleto de contradições e de exigências. (LIMA, Maria Elizabeth Antunes, 1998, p. 13).

Para a realização da investigação acerca do trabalho em *call centers*, LUCCA & CAMPOS (2010) realizaram estudo analítico qualitativo em uma central de teleatendimento com 1.840 atendentes. Aplicou-se um questionário com as oito categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho (QVT) e respostas do tipo bipolar de concordância e discordância dos itens avaliados. Foram selecionados aleatoriamente dois grupos de 12 atendentes para as entrevistas, utilizando-se, como roteiro, o conteúdo do QVT, obtendo os seguintes resultados: 72% dos atendentes que responderam ao questionário, as categorias que revelaram satisfação foram o relacionamento com os colegas de trabalho e com os supervisores.

A maior insatisfação foi o item relacionado à “compensação justa e adequada”. Entre as causas de sofrimento psíquico, destacaram-se a falta de autonomia e a desvalorização do trabalho por parte dos clientes e dos próprios familiares. Também contribuíram com o desgaste mental no trabalho as dificuldades encontradas pelos trabalhadores na resolução das demandas recebidas dos clientes e as relacionadas aos critérios e à forma de avaliação de desempenho adotada pela empresa.

Concluindo que os trabalhadores se encontravam em um tipo de organização do trabalho nas atividades de *telemarketing* que era contribuinte para o desgaste mental dos mesmos, a partir do excesso de controle, os entraves encontrados diante das resoluções de problemas no dia a dia e a desvalorização da mão de obra destes indivíduos, neste sentido a consequência era o adoecimento mental dos trabalhadores.

4. A PSICOLOGIA FRENTE AO SOFRIMENTO MENTAL NO TRABALHO

A Psicologia teve seu olhar voltado para o trabalho principalmente a partir de Dejours, que ao voltar seus olhos para o sofrimento do trabalhador o observava de dois modos: das inscrições ou produções sociais e dos processos psíquicos do indivíduo que operam na resposta ao sofrimento (DEJOURS, 1990 apud BENDASSOLLI, 2011). Muito influenciado pela psicanálise e pelos conceitos de defesa e resistência esse autor trabalhava considerando que o adoecimento estava atrelado a uma falha nesta, mais que às condições do trabalho.

Na atualidade a saúde no trabalho ainda é um assunto que está no foco das chamadas clínicas do trabalho, Le Guillant, mais um dos seus influenciadores, abordou em suas pesquisas justamente o tema das telefonistas, desenvolvendo um caminho quase contrário ao de Dejours na justificativa do adoecimento psíquico ao desenvolver a ideia de um nexo causal entre o ambiente e o adoecimento (BENDASSOLLI, 2011).

As clínicas do trabalho são abordagens com foco nos afazeres e suas implicações na saúde mental do indivíduo em sua relação com o trabalho e Pedro Fernando Bendassoli e Lis Andrea Pereira Soboll (2011), concluem dizendo que “um ponto que talvez seja comum entre essas abordagens é seu reconhecimento de que o sofrimento no trabalho, além de possuir várias formas de manifestação, enraíza-se em questões de cunho social, econômico e cultural amplos”.

De acordo com Oliveira, Filgueiras e Silva (2017):

> O teleatendimento figura entre as 20 atividades econômicas com maior número de afastamentos por doença ocupacional, com mais de 1.900 registros em 2014 (DIEESE, 2016). Os trabalhadores sofrem de doenças tradicionais (ex.: LER/DORT, doenças vocais, transtornos psíquicos e comportamentais, neuroses, estresse, fadiga, alterações biológicas), mas também apresentam distúrbios que refletem padrões de relações sociais constituídas no ambiente de trabalho do teleatendimento, marcadas por excesso de controle hierárquico-computacional, metas agressivas, competição entre colegas, conflitos com clientes, falta de perspectiva na carreira, entre outros fatores de riscos que afetam o corpo e a subjetividade do indivíduo. (OLIVEIRA; FILGUEIRAS; SILVA, 2017, p. 03).

Visto isso, fica claro como o teleatendimento é, da maneira como se dá atualmente, nocivo aos seus colaboradores. Já é por si inaceitável o surgimento de qualquer doença de modo praticamente inato a uma atividade laboral, quanto mais considerar o surgimento de patologias não só "tradicionais", como as citadas, que também são encontradas em outros ambientes, como acrescidas a esses distúrbios

psicossociais que são, inevitavelmente, conduzidos pelos trabalhadores para seus momentos além trabalho.

Le Guillant realizou um dos estudos mais clássicos do trabalho das telefonistas denominado como a “Neurose das Telefonistas” em que identifica a síndrome geral de fadiga nervosa. O autor atribui ao desenvolvimento de doenças, o avanço das tecnologias aliado a organização do trabalho, esse quadro começou a ser definido na medida em que se reduziram relativamente os gastos de energia musculares, acrescentou-se a necessidade de mais atenção, precisão e rapidez e a aceleração correlativa da velocidade das ações do trabalho e das cadências. (LE GUILLANT *et al*., 1984 apud CORDEIRO, 2011, p. 25).

Le Guillant (1984) citado por Cordeiro (2011, p.25) destacou que o clima no trabalho das telefonistas era marcado por competição:

> Elas se anunciam várias vezes sobre a mesma chamada e é aquela que grita mais alto que pega a chamada. Elas “provocam ruídos nos fones das outras” durante estas pequenas disputas, ruídos estes que representam verdadeiros sofrimentos para muitas delas. Este sistema provoca o seguinte fato paradoxal: nas horas de menor movimento a competição entre elas é mais forte. Enquanto que quando há chamadas ‘para todo mundo’, elas se enervam menos e, dizem, sentem uma ‘fadiga mais física’. (LE GUILLANT, 1984, p.11 apud CORDEIRO, 2011, p.26)

Através do estudo, o autor concluiu que as telefonistas não apresentavam sinais “neuróticos” antes da atuação no ramo e que estes desapareciam quando lhes eram dadas condições suficientes de descanso, Le Guillant relatava que o nervosismo era reforçado pelo próprio trabalho, a irritabilidade e auto aceleração permaneciam após a jornada, acompanhadas de hiper emotividade e ansiedade latente. (CORDEIRO, 2011, p. 26 apud LE GUILLANT, 1984, p.11).

Estudos desenvolvidos na França por Dejours (1987) citado por Mendes (1995) criticam o modelo taylorista cujo o objetivo seria otimizar as tarefas desempenhadas nas empresas, através da organização e divisão de funções dos trabalhadores, estes estudos mostram que o a organização do trabalho é responsável pelas consequências do sofrimento mental ou da qualidade do funcionamento psíquico do trabalhador. O autor afirma que o contexto socio profissional e a estrutura da personalidade, podem expressar sintomas específicos ocasionados por vivencias de prazer ou sofrimento no trabalho:

> A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições emerge um sofrimento

> que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora. (Dejours, 1987 apud MENDES, 1995, p.34).

Utilizando o referencial da Psicodinâmica do Trabalho, concebe-se que é possível entender a saúde como uma forma de mobilização do sujeito, a partir da qual ele constitui uma relação gratificante com o trabalho, que é estabelecida a partir do reconhecimento recebido pela atividade que exerce. Em se tratando de fenômenos psíquicos, Le Guillant citado por Lima, Assunção e Francisco (2002) em seu artigo aprisionado pelos ponteiros do relógio, escreve que a proposta de Le Guillant é aclarar os mecanismos que produzem as relações do indivíduo com trabalho, na busca por identificar as características do trabalho, interpretar as evidencias clinicas e entender como tudo se complementa na história de vida do paciente. Acerca da atuação do psicólogo do trabalho na saúde mental do trabalhador em sofrimento e/ou na manutenção da saúde, Lima, Assunção e Francisco (2002) discorrem que:

> Le Guillant (1983), sempre reconheceu a dificuldade maior enfrentada pelos pesquisadores, no campo da saúde mental: a de mostrar, concretamente, como se dá a passagem entre a vivência e o distúrbio psíquico. Na maioria das vezes, o que se consegue evidenciar é apenas um paralelismo entre essas vivências e a emergência dos distúrbios. Portanto, apesar de todos os esforços despendidos pelos pesquisadores, ainda não foi possível, estabelecer, de forma satisfatória, o nexo causal entre certas vivências e certos distúrbios mentais. Nós também não estamos isentos dessa dificuldade. O que conseguimos fazer foi apenas trazer à luz evidências (que nos pareceram fortes) e, a partir delas, levantar a hipótese(...) (LE GUILLANT, 1983 apud LIMA, ASSUNÇÃO, FRANCISCO, 2002, p.34).

Este, diferente de Dejours, defende a ideia de um nexo causal entre o trabalho e a patologia do indivíduo. Enquanto uma intervenção a partir da análise de Dejours partiria do princípio de um sujeito que não resistiu o suficiente no trabalho. Um olhar a partir do que propõe Le Guillant faria uma análise considerando o ambiente laboral do indivíduo e intervindo de modo a tornar essa relação, indivíduo - trabalho não adoecera. Nesse contexto, cabe ao psicólogo identificar as necessidades apresentadas pelo trabalhador derivadas da sua organização de trabalho e como o indivíduo fará parte do sistema necessário e trabalhar de modo a amenizar o possível sofrimento causado pelo mesmo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das pesquisas realizadas, foi possível compreender os fatores relacionados à saúde mental no trabalho em centrais de atendimento. De modo que o trabalho se iniciou a partir da contextualização acerca da história do atendimento em *call center*, onde buscou-se abranger o início desta prática, como se organizava e suas transformações à medida em que a tecnologia avançou ao longo da história, neste sentido pode-se considerar o contexto em que o trabalhador deste setor estaria inserido.

Por conseguinte, ao entender como se organiza o trabalho em teleatendimento, ou seja, como se iniciou, seus objetivos e o dia a dia do trabalhador deste ramo, fez-se importante pensar o conceito de trabalho e saúde mental neste ambiente. Neste contexto os conceitos apresentados trouxeram conclusões de autores do que é trabalho, a importância e os seus impactos sobre a saúde mental dos sujeitos em todos os contextos, mas principalmente no trabalho como promotor de subsistência e da inserção do indivíduo como parte da sociedade.

Desse modo a atual pesquisa buscou responder à pergunta: quais fatores podem estar relacionados com a saúde mental de trabalhadores no ambiente do *Call center* a partir da perspectiva de alguns autores das clinicas do trabalho, com destaque para Le Guillant, autor que buscou investigar as psicopatologias do trabalho, dentre eles o teleatendimento, concluindo que o nervosismo era reforçado pelo próprio trabalho, a irritabilidade e auto aceleração abordando acerca da importância de o profissional investigar a história pregressa dos pacientes a fins de apontar se houve nexo causal.

Por intermédio do conteúdo buscado e abordado ao longo deste trabalho foi possível responder à proposta, no entanto notou-se a importância de se fazer maiores pesquisas acerca da temática abordada, de modo que novas pesquisas possam auxiliar no subsidio de maiores ações preventivas e de ajuda ao trabalhador em sofrimento dentro das organizações.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: editora brasiliense, 1994.

BENDASSOLLI, P.F; SOBOLL, L.A.P. Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 59-72, jun. 2011. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172011000100006&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 21 abr. 2021.

CORDEIRO, B. K. **O trabalho em *call center*: a saúde do trabalhador e sua relação com a atividade.** 115 f. Mestrado Universidade Federal Fluminense, Niterói: Instituto de Ciências Humanas e Filosofia. 2011.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário da língua portuguesa.** Editora Positivo**.** 2014

GARCIA, R. **A História do Telemarketing e *Call Center*: da fase do artesanato ao canal de relacionamento**. 2015. Disponível em https://blog.guiacontato.com.br/historia-do-telemarketing-e-call-center. Acesso em: 13 out. 2021

LEITE, M. P. e BORDIGNON, L. **O trabalho de teleatendimento no Brasil**: um estado da arte*. Contemporânea – Revista de Sociologia da UFSCar*, v. 9, n. 2, maio - agosto. 2019, pp. 653-680.

LIMA, M. E. A. A Psicopatologia do trabalho. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 10-15, 1998. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931998000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em 19 abril 2021.

Lima, M. E., A., A. A., & F., J. M. S. D. (2002). **Aprisionado pelos ponteiros de um relógio: O caso de um transtorno mental desencadeado no trabalho**. In M. da G. Jacques & W. Codo (Eds.), Saúde mental e trabalho: Leituras (pp. 209-246). Petrópolis, RJ: Vozes. Acesso em: 04 Nov 2021

Lucca SR, Campos CR. Mental health: discussion about workers of telemarketing activities. Rev Bras Med Trab.2010;8(1):6-15. Disponível em https://www.rbmt.org.br/details/130/pt-BR/saude-mental-e-trabalho--uma-discussao-a-partir-do-estudo-de-trabalhadores-da-atividade-de-teleatendimento. Acesso em 4 Nov 2021

MANCINI, L. **Call Center**: Estratégia para vencer. São Paulo: Summus editorial, 2006

MARX, K. O Processo de Trabalho e o Processo de Valorização.*In:* MARX, Karl. **O capital.** 1867.p. 297-315.Disponível em:https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2458458/mod_resource/content/1/1503.%20O%20processo%20de%20trabalho%20e%20o%20processo%20de%20valoriza%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 16 out. 2021.

MENDES, A.M.B. *Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours,* Psicol. cienc. prof. vol.15 no.1-3 Brasília,1995. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931995000100009. Acesso em: 04 nov. 2021

MENEZES, A. **"Papel e atuação de um SAC operacional e terceirizado: estudo de caso do setor de distribuição de combustíveis**" 248 f. Mestrado Profissionalizante em Administração das Faculdades Ibmec,Rio de Janeiro: Faculdades Ibmec. 2006.

Ministério do Trabalho. Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007. Aprova as Normas Regulamentadoras – NR 17 – Anexo II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho.

OLIVEIRA, S.; FILGUEIRAS, R. M.; SILVA, T. C. S. – "Os riscos para a saúde do trabalhador em teleatendimento no Brasil: fragilidade da intervenção sindical e campo regulatório refratário". Artigo, 2017.

OPAS/OMS - Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde. **OPAS/OMS apoia governos no objetivo de fortalecer e promover a saúde mental da população**. São Paulo; 2016. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5263:opas-oms-apoia-governos-no-objetivo-de-fortalecer-e-promover-a-saude-mental-da-populacao&Itemid=839>. Acesso em: 20 abr. 2021.

SINTRATEL. **Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing**. Disponível em http://www.sintratel.org.br/site/index.php/component/content/article/42-telemarketingnoticias/955-um-rx-do-setor-de-telemarketing.html. Acesso em: 19 out. 2021

VIEGAS, S. **Trabalho e Vida**. [Conferência pronunciada aos profissionais do Centro de Reabilitação Profissional do INSS]. Belo Horizonte. 19 jul. 1989. Disponível em https://docplayer.com.br/13140941-Trabalho-e-vida-1-sonia-viegas.html. Acesso em 19 out. 2021.

ZILIOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. A organização do trabalho em *call centers*: implicações na saúde mental dos operadores. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 169-179, jun. 2014. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 20 out. 2021.