



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: As particularidades da contradição capital x trabalho no capitalismo dependente

DIREITOS HUMANOS E TRABALHO: A SAÚDE DE TRABALHADORES DE CALL CENTER NO RIO DE JANEIRO COMO FORMA DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS.

VANDERLEI CARDOSO DA ROCHA¹

RESUMO

Este trabalho apresenta o processo de adoecimento do trabalhador de Call Center através da conjuntura da reestruturação produtiva analisando como um novo modelo de produção econômica altera totalmente os processos de trabalho atingindo de forma predatória uma sociedade que vive do trabalho. A nova forma flexível nos contratos de trabalho gera a fragmentação da classe trabalhista, precarização do emprego e terceirização de mão de obra, fatores que vão contribuir para uma pressão constante em torno dos trabalhadores, levando o mesmo a condições extenuantes de trabalho e causando o seu adoecimento. Tal processo de adoecimento pode ser visto como forma de violação dos direitos humanos, visto que este é causado pelo não cumprimento mínimo desses direitos e pela instabilidade no emprego.

Palavras chaves: Reestruturação produtiva, saúde, flexibilização do trabalho.

ABSTRACT

This work presents the disease process of the worker in the call center environment by analyzing the restructuring process as a new model of economic production that completely alters the work processes, reaching a predatory form of a society living off labor. The new flexible employment contracts generate fragmentation of the labor class, precarious employment and outsourcing of labor, factors that will contribute to a constant pressure around the workers, leading to the same strenuous working conditions and causing his illness. This disease process can be seen as a form of human rights violation, since this is caused by disregard of these minimum rights and employment instability.

¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro

Keywords: Restructuring of production, health, labor flexibility.

INTRODUÇÃO

O trabalho é estruturado em dois eixos principais, no primeiro é feita uma contextualização do surgimento da medicina do trabalho, no segundo é analisado as formas de trabalhos oferecidas num grande Call Center do Rio de Janeiro e como as mesmas interferem na saúde desses trabalhadores. Em seguida, será apresentada como essa formas de trabalho além de causarem diversas doenças, ferem os artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Para tanto, primeiramente se faz necessário um retrospecto sobre as mudanças no mundo do trabalho e seus reflexos sobre os trabalhadores de Call Center, assim depois de algumas décadas de crescimento econômico baseado em modelos de acumulação e regulamentação como os sistemas fordista-Taylorista. O sistema econômico vigente demonstra sinais de esgotamento e acaba entrando em crise, atravessando por uma longa onda de recessão, trazendo como resposta, do Capital, à queda das taxas de lucro uma ofensiva revolução tecnológica na produção, em busca do diferencial de produtividade do trabalho como fonte de superlucros, pela mundialização do capital e pelo ajuste neoliberal.

Surge assim um novo padrão econômico conhecido como Toyotismo, que é um sistema de produção que surge no Japão e acaba penetrando, mesclando ou mesmo substituindo o padrão fordista, acarretando diversas transformações no sistema de produção e nos direitos dos trabalhadores, e estes são desregulamentados flexibilizados, causando o desgaste e adoecimento de diversos trabalhadores, de modo a adotar o capital do instrumental necessário para adequar-se a sua nova fase.

Para entendermos melhor essas mudanças causadas pelo surgimento do padrão Toyotista podemos citar o autor Gounet:

O Toyotismo é uma resposta à crise do fordismo nos anos 70. Em lugar do trabalho desqualificado, o operário é levado a polivalência. Em vez de da linha individualizada, ele integra uma equipe. No lugar da produção em massa, para desconhecidos, trabalha um "elemento" para satisfazer a equipe que vem depois da sua cadeia. Em suma, o Toyotismo elimina, aparentemente o trabalho repetitivo, ultra-simplificado, desmotivante, embrutecedor. Afinal chegou a hora do enriquecimento profissional, do cliente satisfeito, do controle de qualidade. (GOUNET, 1995).

Sobre a acumulação flexível, iniciada na década de 1970, como resposta à crise do capital e do capitalismo, bem como para dar uma resposta do Estado através de reformas neoliberais,



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

trouxe a flexibilização nos processos de trabalho, aumentando o setor de serviços afetando diretamente, em diversos sentidos, a vida do trabalhador, que torna-se polivalente, acumulando diversas funções sem aumento do seu salário, tem seu trabalho vigiado por supervisores, além de sofrer diversas pressões, caso freqüente aos trabalhadores de Call Center, o que acaba causando danos, muitas vezes irreparáveis a sua saúde, desrespeitando totalmente o Código de Direitos Humanos no tocante ao tema trabalho pois não prezam por condições justas e favoráveis de trabalho.

Para analisarmos o impacto que a acumulação flexível trouxe especificamente na vida dos teleoperadores e na sua saúde, temos que entender a crise pelo qual o capital passou e que acaba por refletir em novas formas de gestão e controle do trabalho, obtendo-se assim a ampliação da exploração da forma de trabalho pela mais valia relativa (inovação tecnológica) e pela mais valia absoluta (ampliação do ritmo de trabalho).

O papel do trabalhador na reestruturação produtiva exige um maior envolvimento, a chamada auto-ativação o que tende a gerar uma diferenciação entre os trabalhadores, abalando sua organização enquanto classe.

Podemos resumir a mudança no perfil dos novos postos de trabalho citando o autor Pochmann

"As novas tarefas de emprego referem-se tradicionalmente às mudanças no conteúdo do trabalho. Não significam, necessariamente, o seu enriquecimento, embora tendam em direção de alterar a dinâmica do exercício do trabalhador por meio da concepção distinta de manejo de tempo, de novos materiais e dos movimentos. Em geral, estariam possibilitando a transição de antigos postos de trabalhos fixos, com conteúdos simples e repetitivos de exercícios e tarefas, para postos de trabalho com alguma rotação de funções, às vezes com conteúdo mais complexo e nem sempre repetitivo". (POCHMANN, 2001:46).

Vemos assim como o desenvolvimento das formas de trabalho foram alterados e permanecem vigentes na atualidade, e devido a essas alterações foi necessária a criação de políticas que assegurem a saúde desses trabalhadores, que na verdade foi um longo processo até chegar hoje em dia à saúde do trabalhador, a seguir farei a apresentação de como se deu o primeiro passo na atenção da saúde do trabalhador, ou seja, o surgimento da medicina do trabalho.

1 - BREVE RESTROSPECTO DO SURGIMENTO DA MEDICINA DO TRABALHO E SUA IMPORTÂNCIA PARA O CAPITAL



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

A Revolução Industrial trouxe grandes mudanças nas formas de organização do trabalho, que antes tinha a forma de escravidão, e acaba por tornar-se livre. Contudo essa nova configuração só pode ser entendida como tal se considerarmos a possibilidade do trabalhador vender sua força de trabalho.

Em uma tentativa de limitar a insatisfação dos operários e ao mesmo tempo sem interromper o processo de produção buscou-se criar um novo tipo de intervenção médica, mais focalizada. Criava-se assim a medicina de fábrica, no bojo das regulamentações sociais daquela época. Trazendo algumas observações, esse tipo que se convencionou chamar de Medicina do Trabalho, preconizava que os serviços deveriam ser prestados por pessoas de confiança na Indústria e onde a atuação do médico era fator essencial. Com isso, a prevenção de problemas de saúde ligados ao trabalho e a responsabilidade por tais ocorrências eram tarefas exclusivas desses profissionais. (MENDES; DIAS, 1991)

No século XVII, com Revolução Industrial, começa a se formar a classe operária, ainda desorganizada e sem direitos ou regulamentação que a protegesse. As mudanças introduzidas provocaram a perda de controle dos trabalhadores sobre os meios de processo do trabalho. No novo cenário o trabalhador vira parte da engrenagem do trabalho e a doença passa a ser para o empregador apenas um fator de ameaça à produtividade e ao lucro, ainda que o "custo de reposição" do trabalhador fosse baixa. "Para o capital, a saúde - entenda-se a saúde suficiente - é um simples e relativizado componente da mercadoria da força de trabalho" (RIBEIRO, 1997:102).

2- ANÁLISE DE UM GRANDE CALL CENTER NO RIO DE JANEIRO: A SAÚDE DO TRABALHADOR E O DESRESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

Como já demonstrei anteriormente o tema de minha pesquisa procura desvendar o processo de adoecimento do trabalhador em consequência de um novo modelo de produção econômico, busco desdobrar o processo de produção capitalista, suas crises e mudanças, sempre em busca de uma elevada taxa de lucratividade, muitas vezes, essa busca desenfreada para



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

obter lucro não se preocupa com a principal peça para o andamento do sistema de produção: o trabalhador, que em diversas ocasiões são explorados e vivem condições precárias para o desempenho de seu trabalho.

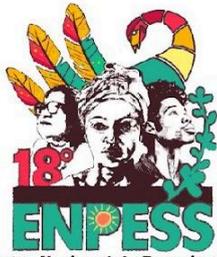
Na verdade são vítimas de um sistema onde a lógica capitalista dita às regras sem se preocupar com as consequências que a sua forma de desenvolvimento traz para o trabalhador, desrespeitam totalmente o trabalhador como ser humano que necessita de condições favoráveis para poder desenvolver seu trabalho em um ambiente seguro e confortável.

Quanto aos dados pesquisados, fizemos uma análise do adoecimento de trabalhadores de Call Center no Rio de Janeiro estudando uma empresa que é considerada no País como a maior empresa de atendimento Brasileiro, com filias em diversos Estados.

Nessa pesquisa percebemos o quanto o código dos direitos Humanos não é respeitado, muitas vezes sem que o trabalhador tenha consciência dessa perda de direito, nos utilizadas de fontes primárias e secundárias, sendo feitas entrevistas para construir o perfil levantando informações como sexo, idade, escolaridade e os motivos mais frequentes de afastamento por motivo de saúde dos trabalhadores de Call Center intermediando o tratamento e a importância que a gestão da empresa dava aos funcionários que adoeciam em função do trabalho que era desenvolvido.

Destacamos alguns pontos importantes na empresa estudada fatos como a necessidade da empresa manter o seu padrão de excelência dentro do mercado, o nível de sobrecarga a que são submetidos os funcionários se torna imenso, fazendo que o funcionário mantenha uma posição flexível em relação ao trabalho desenvolvido por ele na empresa gastando toda sua energia dentro do ambiente profissional. Podemos perceber isso frente às horas extras que são pressionados a fazer para que a empresa atinja determinada meta que foi estabelecida por ela, geralmente referente ao lucro de determinados produtos. Diante dessas observações percebemos que tal processo está de acordo com as observações de Serra a respeito do trabalhador de hoje, já que

O trabalhador de hoje é obrigado a ajustar-se a essas novas exigências de produção de mercadoria e excedente, comandado pelo atual padrão de racionalidade do processo de reprodução ampliada do capital, lançado em escala global. Em decorrência desse novo caráter global do processo produtivo, emerge um novo trabalhador coletivo. (SERRA, 2001: 157).



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Nessa constatação percebemos um total descaso com a necessidade de repouso e lazer e do limite de horas para descanso que é necessário para o trabalhador se recuperar, o que vai de encontro ao código dos direitos humanos conforme o artigo XXIV.

Outra forma utilizada para que os funcionários estejam sincronizados com as reais intenções da empresa, foram à criação de nove valores fundamentais que balizam o exercício de todos os funcionários pertencentes à empresa, quais sejam:

- Meritocracia
- Confiança
- Integridade
- Simplicidade
- Time
- Excelência de gente
- Paranoia pelo resultado
- Dividir o sucesso
- Busca pela excelência

Através desses “mandamentos corporativos”, fica claro o controle exercido pela empresa em relação ao trabalhador, o qual é chamado para incorporar a missão da empresa, ou seja, vestir a camisa como os supervisores alertam aos atendentes assim que os mesmos são admitidos.

Ao mesmo tempo em que o trabalhador deve se adaptar aos padrões da empresa com o intuito de fazê-la crescer, ele fica a mercê das decisões corporativas. Para Cesar,

A participação dos trabalhadores fica restrita à esfera da produção, ou seja, relaciona-se a sua intervenção para otimizar o tempo e buscar eficiência na execução de suas tarefas. (...) as decisões políticas da empresa, referentes aos interesses da corporação no plano macroestrutural, continuam sendo definidas pela alta administração. (CESAR, 1998: 122).

A relação de hierarquia aparece em forma de organização e verticalização da estrutura de divisão do trabalho na empresa. E, em consequência se apresenta uma burocratização de relações dentro do ambiente de trabalho. Sendo assim, na estrutura da organização da empresa também já se concebe previamente a inserção do trabalhador.

O tempo mínimo que geralmente é necessário para um operador ascender à supervisão é de cinco a seis meses. Porém a empresa possui uma grande taxa de rotatividade, sendo assim

poucos são aqueles que conseguem chegar ao cargo de supervisor, demonstrando mais uma vez a insegurança e medo dos trabalhadores quando a possibilidade de perda do emprego.

O outro pólo que destacamos e que traz grande impacto na empresa e a presença do Sindicato de Trabalhadores de Telecomunicação (SINTELL), onde se podem destacar algumas características como a organização e o comprometimento referente às lutas da categoria. Percebe-se um conflito sem fim entre o sindicato e as empresas que tentam de todas as maneiras não acatar a determinações impostas pelo Sindicato. Por diversas vezes, a empresa X foi atuada, a partir de denúncias sindicais, por problemas ligados a acidentes de trabalho, e também por não acatar os acordos coletivos feitos ao longo dos anos.

Para entendermos o processo de adoecimento do trabalhador de Call Center devemos ter em mente os males que as consequências da revolução tecnológica trouxeram a esses profissionais, pois através do avanço tecnológico foram criados programas que podem controlar o tempo de atendimento, a quantidade de clientes que foram atendidos, percebendo-se aí a mecanização desse profissional igualando-se ao sistema Taylorista utilizado com os operários com o controle do tempo na realização das atividades. Com esse controle de tempo e movimento muitos funcionários acabam estressados e deprimidos pela forma que são monitorados, e em consequência trazendo vários problemas de saúde; a grande jornada de trabalho a que são impostos trabalhando finais de semanas e feriados, afastam esses trabalhadores de um maior convívio com suas famílias e até mesmo com pouco tempo para uma vida social longe da empresa.

A taylorização da atividade do teleoperador consiste nisto: aprisionar a força espiritual do trabalhador - e seus conhecimentos - práticos em uma rotina produtiva marcada pela interação do trabalho com as tecnologias informacional entre serviços. Por meio de pressão oriunda do fluxo informacional, o trabalho do teleoperador torna-se finalmente, objeto de uma regulação tecnológica centralizada pelo regime de mobilização permanente da força de trabalho.(BRAGA, 2006: 141)

E esse excesso de trabalho acaba causando serias lesões em diversos membros desses trabalhadores que por exercerem uma profissão que tem um grande número de repetição de movimentos através de digitação de dados e atendendo sempre ao mesmo tipo de reclamações, acaba causando com frequência doenças como a LER/DORT além de doenças psicológicas.

Um dado importante a ser observado é a maneira como a produtividade é cobrada, além da exigência de qualidade do atendimento, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) que muitas vezes, contribui para o surgimento de doenças profissionais, o que provoca aspectos negativos



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

para empresa, pois quanto mais difíceis são as condições de trabalho, mais tempo afastado o funcionário ficará da empresa por motivo de doença, o que para a empresa resulta em menor produtividade.

Também vale ressaltar que o estresse e o excesso de trabalho causam variações de humor, bem como ansiedade, irritabilidade e descontrole emocional e até doenças psíquicas, geralmente esse estresse é causado pela sobrecarga de trabalho e a falta de um número maior de pausas para descanso e exercícios laborais com maior frequência, esse exercícios ocorrem com pouquíssima frequência.

Para Cohn e Marsiglia a questão de problemas causados pela informatização vai além, pois,

(...) os trabalhadores são submetidos a formas de organização do trabalho que implicam na sua imobilidade, associada à monotonia e a exigência de esforço físico que vem acompanhada, assim, de significativo desgaste psíquico do trabalhador expresso em sintomatologias de fadiga, estresse, e demais patologias psicossomáticas e nervosas.(1999:73)

Outro fator que chama a atenção dentro da empresa X é a falta de atenção com o trabalhador como ser humano fica claro que a preocupação dos gerentes é a figura do trabalhador como alguém que pode trazer lucro para empresa, pois a verdadeira preocupação da gerência é com a organização e não com a figura do trabalhador, que é a mola que move a empresa.

Na empresa X apesar de existir todo um discurso sobre a preocupação com a saúde dos trabalhadores, essa afirmação vai de encontro aos relatos da grande maioria deles. Foi realizada uma pesquisa interna com os funcionários da empresa sobre o trabalho. De acordo com os resultados, um grande contingente de funcionários está insatisfeito com as condições de trabalho da empresa, conforme os dados obtidos na entrevista.

CONCLUSÃO

Os operadores de Call Center por causa da pressão hierárquica, muitas vezes são levados ao extremo de sua capacidade física e psicológica, fazendo com que ocorram diversos conflitos dentro do âmbito profissional, principalmente entre operadores e supervisores, onde se percebe com frequência abuso de autoridade e desrespeito com o subordinado.

Em diversos aspectos percebemos no trabalho de operador de Call Center normas de acumulação flexível, que se assemelha ao processo Taylorista, já mencionado anteriormente, isso ocorre em virtude da coerção e do controle impostos aos trabalhadores que executam suas funções na empresa, onde se percebe um trabalhador mecanizado através do controle de tempo, dos movimentos e com doenças ocupacionais, a partir dessas observações, percebemos como esse método e rotina de trabalho utilizados nos Call Centers pode causar problemas na saúde desse trabalhador.

Concluimos que a grande maioria dos trabalhadores de Call Center que se afastaram do cargo por doenças causadas em consequência do trabalho que desenvolvem são decorrentes da precarização do trabalho como a falta de um maior investimento por parte das empresas em equipamentos adequados e atenção preventiva a esses tipos de doenças.

Conforme a necessidade de intensificação da produtividade por meio dos teleoperadores não é permitida que a empresa utilize um determinado tempo em prol de medidas de prevenção, causando assim um aumento cada vez mais frequente de trabalhadores que se afastam de seus postos por motivo de adoecimento e contrariando totalmente a declaração Universal de Direitos Humanos quanto a eliminar toda forma de discriminação no emprego, pois os atendentes afastados sofrem a todo o momento ameaças de perda de emprego e calúnias quanto à veracidade de sua doença e afastamento, além da redução de salários, e além desses aspectos percebemos diversos desrespeito ao trabalhador como ser humano e sujeito de direitos, pois não há uma estabilidade no emprego contrariando a segurança que deveria ser dada contra o desemprego, diferença de remuneração em trabalhadores que exercem a mesma função, os salários são muito baixos fazendo com que o trabalhador para sustentar sua família façam inúmeras horas extras e trabalhem em mais de uma Central de Atendimento ou em outra atividade para complementar sua renda.

REFERÊNCIAS

BRAGA, Ruy. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. Tempo Social Revista de Sociologia da USP. V. 18 Nº 1, 2006. P. 133-152



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

CESAR, M. J. Serviço Social e reestruturação Industrial: requisições competências e condições de trabalho profissional. In MOTA, A E (org). A nova fabrica de consensos. São Paulo.Ed Coetz, 1998 p 115-148.

Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948.

GOHN, A.C, MARSIGLIA, R.G. Processo e organização do trabalho. IN: ROCHA, L.E; RIGOTTO, RMC.; BUSCHINELLI, I.T.P (org) Isto é trabalho de gente ? vida, doença e trabalho no Brasil, Petropolis, Vozes, 1993, pp 56-76

GOUNET, Thomas: Fordismo e Toyotismo na civilização de automóvel. In Antunes, Ricardo (org.). Coleção Mundo do Trabalho. São Paulo. Ed. Boitempo, 1999.

MENDES, René; Dias, Elizabeth Costa. Da medicina do trabalho a saúde do trabalhador. Revista de Saúde Pública, 1991.pp.341-349

POCHMANN, Marcio. O emprego na globalização. 1ª Ed. São Paulo: Boitempo, 2001.

SERRA, Rose (org.) Trabalho e Reprodução: Enfoques e Abordagens – São Paulo: Cortez, Rio de Janeiro: PETRES-FSS/UERJ, 2001.



**Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

**Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social**