



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**MANUELA LIMA DE CARVALHO**

**O DESUMANO NO LUGAR DO COMUM: AS CONDIÇÕES DE  
TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKEING EM SALVADOR -  
BAHIA**

**Salvador  
2018**

**MANUELA LIMA DE CARVALHO**

**O DESUMANO NO LUGAR DO COMUM: AS CONDIÇÕES DE  
TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING EM SALVADOR -  
BAHIA**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação  
em Serviço Social, Instituto de Psicologia,  
Universidade Federal da Bahia, como requisito  
para obtenção do grau de Bacharel em Serviço  
Social.**

**Orientadora: Profa. Ma. Ana Claudia C. Mendonça  
Semêdo**

**Salvador  
2018**

**MANUELA LIMA DE CARVALHO**

**O DESUMANO NO LUGAR DO COMUM: AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO  
OPERADOR DE TELEMARKETING EM SALVADOR- BAHIA**

Monografia apresentada como requisito para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia.

**Aprovada em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2018**

Ana Claudia C. Mendonça Semêdo \_\_\_\_\_  
Doutoranda em Ciências Sociais, pela Universidade Federal da Bahia  
Docente na Universidade Federal da Bahia

Ana Maria Ferreira Cardoso \_\_\_\_\_  
Doutora em Educação, pela Universidade Federal do Ceará  
Docente na Universidade Federal da Bahia

Ermildes Lima da Silva \_\_\_\_\_  
Mestra em Estudos Interdisciplinares, Mulheres, Gênero e Feminismo, pela  
Universidade Federal da Bahia  
Docente na Universidade Federal da Bahia

*A*

*Marlene, minha mãe guerreira e incentivadora, meu alicerce, sem você não seria possível a minha permanência nessa Universidade.*

*Jailson, meu pai, meu melhor amigo, quem me impulsionou durante toda a construção desse trabalho.*

*A vocês todo amor do mundo!*

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, por me dar força nos momentos difíceis e propiciar muitos momentos de felicidade.

Aos meus pais, Jailson Ferreira de Carvalho e Marlene Jesus de Lima, por serem esses pais zelosos e amados, que eu sei que estarão sempre aqui, dando-me força, acarinhando-me.

À meu irmão, Tiago Lima de Carvalho, meu exemplo de determinação e força, meu orgulho.

À Geovane da Silva de Araujo, meu parceiro, meu amor, por está comigo desde o primeiro dia, por vibrar comigo nos momentos alegres e por me ouvir nos momentos de irritabilidade.

À minha orientadora, Ana Claudia Semêdo, a melhor orientadora que eu poderia ter, que não desistiu, que esteve sempre comigo, compreendendo minhas dificuldades, aconselhando-me, impulsionando!

À minha supervisora de campo, Lúcia Virginia Oliveira, por ser esse exemplo de profissional, sempre comprometida com a classe trabalhadora, e ao SAOF, com todos os seus integrantes, por ter me possibilitado essa experiência de estágio rica, que acrescentou não só para minha carreira, mas para minha vida.

À Amanda Valentine, por me fazer acreditar que eu era capaz.

À Tailane Ferreira, pessoa fundamental na construção desse trabalho, e que se tornou uma grande amiga!

Às minhas amigas, Bruna Souto, Saara Castro e Shirley Cruz, por toda escuta, conselhos, e tardes divertidas. Agradeço também a turma do Panelão e ao Quarteto Fantástico por todo suporte e incentivo, durante a minha trajetória, bem como na produção desse trabalho.

Às minhas maravilhosas e queridas professoras da UFBA, em especial, à Geyse Miranda, Larissa Barros, Rosamélia Ferreira, Marina Silva, Josimara Delgado, Jakeline Bonifácio, Ermildes Lima e Ana Maria Cardoso, exemplos de docência, profissionais aguerridas e comprometidas com a classe trabalhadora.

A todos que de alguma forma colaboraram para este trabalho.

Meu mais afetuoso muito obrigada!

Carvalho, Manuela Lima. O Desumano no Lugar do Comum: as condições de trabalho no operador de telemarketing, em Salvador - Bahia. 60f. Monografia (graduação) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

## **RESUMO**

Este trabalho propõe o estudo das condições de trabalho dos operadores de telemarketing a partir da precarização social do trabalho intensificada por meio do novo padrão de regulação do capital flexível, e dos retrocessos motivados pelo avanço do neoliberalismo. Para tanto, o problema de pesquisa propôs a investigação dos tipos de precarização social do trabalho que repercutem na vida e trabalho dos operadores de uma empresa de telecomunicações, em Salvador da Bahia, através de uma abordagem metodológica qualitativa e da técnica de entrevista semiestruturada. Partiu-se da hipótese de que operador de telemarketing é uma categoria profissional que manifesta todas as formas de precarização social do trabalho, quanto à forma do contrato de trabalho, quanto ao padrão de gestão e organização social do trabalho, quanto às condições de saúde do trabalhador, quanto à ameaça de perda e emprego constante e ao desemprego - que motiva a competição e a desvalorização da solidariedade de classe -, quanto ao enfraquecimento da organização sindical, e, por fim, quanto ao descarte do direito do trabalho. Nesse sentido, as categorias teóricas e empíricas convergiram para a discussão e reflexão sobre o capital flexível, o neoliberalismo, a precarização social do trabalho e a saúde dos trabalhadores, utilizando-se como principais autores David Harvey (2007), Graça Druck (2011, 2013) e Edith Selligmann-Silva (2011). Com esse referencial, discutiu-se o conceito de precarização social do trabalho enquanto fenômeno que se instala, econômica, social e politicamente, na história do capitalismo, institucionalizando novas formas de degradação do trabalho na reestruturação produtiva, estabelecendo um cenário propício para a flexibilização dos processos e relações laborais. Consubstanciado nesse aporte teórico-metodológico, e considerando os limites próprios de um trabalho monográfico de cunho restrito, no que se refere à capacidade de ampliar o conjunto de entrevistados no campo empírico desta pesquisa, foi possível constatar um importante sofrimento psíquico relacionado ao trabalho dos operadores de telemarketing, o que evidencia e valoriza a saúde dos trabalhadores enquanto um tipo de precarização social do trabalho proeminente e acentuado, no campo de estudo das condições de trabalho dos teleoperadores ora em análise.

**Palavras chaves: Trabalho; Precarização; Telemarketing.**

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FHC	Fernando Henrique Cardoso
DTM	Disfunção temporomandibular
PROUNI	Programa Universidade para todos
RV	Remuneração variável
NPS	Nota na pesquisa de satisfação.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2. A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: UM FENÔMENO INDISSOCIÁVEL DO CAPITAL FLEXÍVEL?.....</b>	<b>12</b>
2.1. PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: EXPRESSÕES CONTEMPORÂNEAS DO CONCEITO.....	12
2.2. A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DOS OPERADORES DE TELEMARKETING: AS PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES NO UNIVERSO ACADÊMICO DE SALVADOR... 27	
<b>3. A ESSÊNCIA EM LUGAR DA APARÊNCIA: AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING A PARTIR DE UM ESTUDO DE CASO EM SALVADOR.....</b>	<b>32</b>
3.1. O PERCURSO METODOLÓGICO.....	32
3.2. NEM A BANALIZAÇÃO, NEM O PERPLEXO: A REALIDADE DA PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING EM SALVADOR.....	36
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>57</b>





## 1. INTRODUÇÃO

O presente estudo está voltado para análise das condições de trabalho do operador de telemarketing na cidade de Salvador. Pretende-se compreender de que forma as transformações da sociedade capitalista contribuíram para o adensamento da precarização social do trabalho, especificamente, no que diz respeito ao trabalho dessa categoria de trabalhadores. Nesse sentido, procura-se identificar quais as formas, ou os tipos de precarização social do trabalho que repercutem na vida e trabalho dos operadores de telemarketing de uma Empresa de telecomunicações, em Salvador da Bahia.

Para tanto, parte-se do pressuposto de que o operador de telemarketing apresenta os cinco tipos de precarização social do trabalho, nos termos do que elucida Druck (2011, 2013), quanto à forma do contrato de trabalho, quanto ao padrão de gestão e organização social do trabalho, quanto às condições de saúde do trabalhador, quanto à ameaça de perda e emprego constante e ao desemprego - que motiva a competição e a desvalorização da solidariedade de classe -, quanto ao enfraquecimento da organização sindical, e, por fim, quanto ao descarte do direito do trabalho.

Isto posto, para compreender quais as formas e tipos de precarização social do trabalho que repercutem nas condições de vida e trabalho dos operadores de telemarketing de uma Empresa, em Salvador da Bahia, este trabalho propõe como principais objetivos: identificar o perfil dos operadores de telemarketing de uma determinada empresa quanto à faixa etária, gênero, raça, composição familiar, e renda; mapear as formas de contrato e organização do trabalho; identificar processos de adoecimentos relacionados ao trabalho; descrever como se desenvolvem as relações de trabalho quanto à competição ou solidariedade de classe; identificar as formas de organização coletiva ou sindical da categoria e o acesso ao direito do trabalho.

O interesse pela temática deste trabalho advém da minha experiência profissional em que atuei como operadora de telemarketing, de dezembro de 2012 a março de 2014. Havia muitas expectativas sobre a Empresa, planos de crescimento, empolgação com a contrapartida que a empresa ofereceria- mesmo que esta fosse variável e dependesse do cumprimento de rigorosas metas. Com o passar do tempo, percebi que estava inserida em um trabalho demasiado desgastante, com uma

rotina intensa, e o quanto se é controlado e assediado dentro do ambiente de telemarketing.

A partir destas percepções, atreladas ao conhecimento adquirido no Curso de Serviço Social, a respeito da exploração no mundo do trabalho, surgiu o interesse em analisar as condições laborais dos operadores de telemarketing, de uma determinada empresa, situada na cidade de Salvador – BA.

Muitas questões têm sido elencadas acerca da precarização social do trabalho, cada vez mais intensa e atualmente caracterizada pelo desemprego e pela ofensiva neoliberal aos direitos trabalhistas. Este projeto pretende investigar de que forma a precarização social do trabalho influencia no processo de trabalho dos operadores de telemarketing, tendo em vista que este é um dos setores que mais empregam no país e que possui uma grande rotatividade no que diz respeito às contratações e aos desligamentos.

Outro fator relevante para elaboração desta monografia, é que no âmbito do Serviço Social não há muitas produções que se debruçam sobre essa temática. É importante que o Assistente Social esteja preparado para lidar com demandas oriundas de vínculos de trabalho cada vez mais precarizados. Este estudo pretende ampliar a discussão sobre o trabalho do telemarketing, na área das Ciências Humanas, ampliando os conhecimentos sobre a criação de novos processos de trabalho, proporcionando reflexões e análises acerca das mudanças oriundas das transformações do capital sobre os trabalhadores e como, especificamente, esse processo pode afetar a saúde dos operadores de telemarketing.

Com base nos fatos explicitados, é notório que este trabalho será de extrema importância para essa categoria de trabalhadores, pois servirá como fundamentação teórica para que reivindiquem melhores condições de trabalho e assim ampliem os direitos trabalhistas para a categoria. Ademais, será de grande importância tanto para os Assistentes Sociais que atuam na mediação dos direitos, quanto para os profissionais que atuam na docência, pois através desta investigação estaremos mais ávidos no sentido de traçar estratégias para o enfrentamento da crescente precarização neoliberal, que se expressa através de novas e subalternas modalidades de trabalho como o telemarketing.

Para a realização deste estudo, foi adotado o método de pesquisa qualitativo, consubstanciado, inicialmente, através de uma pesquisa bibliográfica sobre as categorias teóricas que representam o cerne desta análise para, posteriormente, ser

desenvolvida a técnica da entrevista semiestruturada, com dois voluntários: o primeiro, ex- operador de telemarketing que esteve vinculado à empresa durante 20 (vinte) meses; a segunda entrevistada foi contratada, recentemente, e está há 3 (três) meses.

Este trabalho está dividido em 3 (três) capítulos, sendo que o primeiro se trata da introdução ora em descrição. O segundo capítulo está dividido em dois subtópicos: o primeiro traça um panorama das transformações do mundo do trabalho que estão, intrinsecamente, ligadas às mudanças da sociedade capitalista. Adotou-se, como ponto de partida, o período de acumulação flexível por ser considerado, por diversos teóricos, um período que representou um divisor de águas, no que diz respeito à intensificação da precarização social do trabalho. Dando continuidade, explicitou-se sobre os marcos que revolucionaram o mundo do trabalho, com o advento neoliberal e a reestruturação produtiva. O segundo subtópico apresenta o estado da arte da pesquisa, com um levantamento de todos os trabalhos contidos na base de dados da Scielo e do Repositório UFBA, concernentes ao telemarketing. Após a realização desse levantamento, selecionam-se os principais estudos sobre essa temática que se aproximam dos tipos de precarização social do trabalho, nos termos do que elucida Druck (2011, 2013).

O capítulo 3 (três) é composto por dois subcapítulos. O primeiro explicita os métodos de pesquisa adotados na realização deste estudo. O seguinte subcapítulo expõe os dados empíricos, coletados através de entrevistas semiestruturadas, aplicadas com dois trabalhadores que vivenciaram e vivenciam a precarização social do trabalho de telemarketing. Outrossim, através desses expostos, constrói-se uma análise com foco principal no conteúdo versado pelos entrevistados, e nas respectivas categorias empíricas que impulsionaram para o estudo do que discute Selligmann-Silva (2011).

Por fim, refletiu-se sobre os resultados obtidos através deste trabalho monográfico, por meio de algumas considerações sobre o problema e os respectivos objetivos propostos pela pesquisa ora em citação.

## **2. A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: UM FENÔMENO INDISSOCIÁVEL DO CAPITAL FLEXÍVEL?**

Este capítulo cumpre o objetivo de apresentar, inicialmente, o cenário socioeconômico no qual se desenvolve o fenômeno da precarização social do trabalho, articulando os elementos que revelam e se relacionam com o seu conceito para, posteriormente, compreender as condições de trabalho dos operadores de telemarketing. Para tanto, constrói-se uma reflexão acerca do conceito do capital flexível, nos termos do que discute Harvey (2007), do papel do Estado neoliberal nesse contexto e da reestruturação produtiva, com o objetivo de revelar os determinantes do próprio conceito praxiológico de precarização social do trabalho desenvolvido pela autora Druck (2007, 2011, 2013).

Nesse sentido, esta primeira parte está organizada em dois subcapítulos: o primeiro cumpre o propósito de construir uma reflexão sobre as principais características que o fenômeno da precarização social do trabalho apresenta; o segundo apresenta os principais estudos desenvolvidos em Salvador acerca das condições de trabalho dos operadores de telemarketing, destacando e discutindo as pesquisas de relevância no universo acadêmico, de forma panorâmica, com a finalidade de conhecer o estado da arte sobre a temática.

### **2.1. PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: EXPRESSÕES CONTEMPORÂNEAS DO CONCEITO.**

Com o intuito de compreender o conceito de precarização social do trabalho, discutir-se-á como o cenário do capital flexível apresenta condicionamentos para as novas formas de organização social do trabalho e suas repercussões para a vida dos trabalhadores. Para isso, tomaremos como ponto de partida uma categoria denominada por Harvey (2007) como acumulação flexível.

Em meados da década de 1965 a 1973, o mundo experimentava um momento de instabilidade econômica, devido, em grandeparte, ao modo de produção estabelecido, o fordismo<sup>1</sup>. Conforme aponta Harvey (2007), o modo de produção fordista não conseguia dar conta das questões oriundas de mais uma crise cíclica do capital, isso ocorria, especialmente, pela rigidez dos métodos utilizados

---

<sup>1</sup>Sobre esse modo de produção que consolidou a produção industrial no início do século XX, ver Antunes, 2002, p.24.

por este modo de produção. É o que afirma o autor quando descreve o modelo adotado pelo fordismo:

Havia problemas com a rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa que impediam muita flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariantes. Havia problemas de rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho especialmente no chamado setor “monopolista”. (Harvey, 2007, p. 135)

Na década de 1970, o mundo vivencia uma devastadora recessão agravada pela “crise do petróleo”, o que culminou na queda da estruturação fordista. Pode-se afirmar que, em decorrência disso, as décadas de 1970 e 1980 se caracterizam por um período de reformulação econômica, e, conseqüentemente, política e social. É nesse contexto que emerge a acumulação flexível:

Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho dos produtos e dos padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. (HARVEY, 2007, p.140)

Essa nova fase do capital fomenta mudanças significativas que progridem no âmbito econômico, superando os limites territoriais, “reterritorializando” espaços com a expansão de multinacionais no contexto da globalização, nos termos do que discute Hasbaert (2009) e Saquet (2007)<sup>2</sup>, com novas configurações, por exemplo: no campo empregatício, surge uma nova modalidade de trabalho no “setor de serviços”; no campo internacional, especificamente os países pobres que antes eram “marginalizados economicamente”, passaram a receber complexos industriais totalmente novos. Nesse sentido, houve uma expansão na sociedade dos serviços (Braverman, 2012)<sup>3</sup>, com a ampliação de diversos setores de “trabalhos imateriais”

<sup>2</sup>Ver Hasbaert em “O Mito da Desterritorialização” (2011) e Saquet em “Abordagens e Concepções de Território” (2007).

<sup>3</sup>Na obra de Braverman (2012, p. 236), “Trabalho e Capital Monopolista”, é utilizada a concepção de mercado universal para retratar o aumento da sociedade de serviços para a engrenagem do grande capital. Nesse capítulo do livro, o autor expõe como a sociedade capitalista consegue fazer com que tudo gire em torno do Mercado (por isso o nome mercado universal). Sob esse regime, tudo “[...] se torna um processo de produção para ampliação do capital, dos meios de entretenimento e esporte até os eletrodomésticos”. Afirma ainda, que a voracidade do capital é tão grande, que mesmo quando ser humano procura atividades ligadas à natureza, e outras ainda não experimentadas pela

(Santos, 2013), o que possibilitou o desenvolvimento desse campo no âmbito internacional. As multinacionais encontraram, nos países subdesenvolvidos, ou em desenvolvimento, mercados de exploração para a acumulação de capital, por meio da intensificação da degradação da força de trabalho, e da flexibilização das relações de trabalho.

A acumulação flexível ocasiona um desemprego estrutural, baixos salários, e a derrocada do poder sindical, contrariamente as conquistas significativas no período fordista. Nesse cenário, o mercado de trabalho passa por uma grande transformação, a exploração das relações de trabalho são intensificadas com novas estratégias, com o colapso da força sindical e com a disponibilidade de trabalhadores desempregados como fator de ameaça para estabelecer contratos mais precarizados.

De acordo com Harvey (Ibid., p.144), nesse período, o mundo do trabalho se dividiu em dois polos, o centro e a periferia. O centro “se compõe de empregados em tempo integral, condição permanente e posição essencial para o futuro de longo prazo da organização” (Ibid.). O grupo de trabalhadores, localizado no centro, desfrutava de uma maior segurança no emprego, possibilidades de ascensão na empresa, pensão, dentre outros incentivos substanciais, em troca tinham a incumbência de ser flexíveis, se preciso, até se deslocar para outras regiões a pedido da empresa.

No que se refere à periferia, esta engloba dois subgrupos bem diferentes. O primeiro é composto por “empregados em tempo integral com habilidades facilmente disponíveis no mercado de trabalho, como pessoal do setor financeiro, secretárias, pessoal das áreas de trabalho rotineiro e de trabalho manual menos especializado” (Ibid.). O segundo subgrupo,

oferece uma flexibilidade numérica ainda maior, e inclui empregados em tempo parcial, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, subcontratação e treinandos com subsídios públicos, tendo ainda menos segurança de emprego que o primeiro grupo periférico. (Harvey, 2007, p.144).

---

sociedade, “marginais”, essas atividades são, prontamente, introduzidas/ sucumbidas à lógica capitalista. Isso faz com que se ampliem a utilização dos serviços dentro do capitalismo.

A princípio, a flexibilidade no mundo do trabalho não criou uma insatisfação generalizada entre os trabalhadores, tendo em vista a própria alienação inerente ao processo de trabalho no sistema do capital, e alguns aspectos positivos que se tinha em contrapartida para aumentar o poder de consumo dos trabalhadores. Entretanto, lançando sobre este fenômeno um olhar mais crítico e generalista, houve rebatimentos negativos no que diz respeito aos direitos trabalhistas: nos níveis salariais, nas coberturas de seguro, na falta de estabilidade no emprego, na intensificação da exploração por meio de formas fetichizadas. Um dos efeitos principais da flexibilização foi o aumento das subcontratações, uma vez que delegando a contratação de mão de obra a uma segunda empresa, as grandes corporações reduziram significativamente os custos com indenizações trabalhistas em caso de demissões em períodos de baixa do mercado.

Nesse contexto de mudanças estruturais apesar de algumas minorias – mulheres, negros e outros – terem tido acesso a lugares de destaque, as novas regras do mercado de trabalho reforçaram a fragilidade desses grupos.

Os efeitos são duplamente óbvios quando consideramos a transformação do papel das mulheres na produção e nos mercados de trabalho. Não apenas as novas estruturas do trabalho facilitam muito a exploração da força de trabalho das mulheres em ocupações de tempo parcial, substituindo assim trabalhadores homens centrais melhor remunerados e menos facilmente demissíveis pelo trabalho feminino mal pago, como o retorno dos sistemas de trabalho doméstico e familiar e da subcontratação permite o ressurgimento de práticas e trabalhos de cunho patriarcal feitos em casa. (HARVEY, 2007, p.146)

O nascimento de novas técnicas e novas formas organizacionais de produção representou um grande abalo ao que estava posto, levando grandes indústrias à falência, pois a maioria das corporações adotava o modo de produção fordista e tiveram muita dificuldade em se adequar aos novos tempos de flexibilização produtiva. Já onde a produção em larga escala ainda resistia, as grandes empresas se aproveitaram para explorar ainda mais os trabalhadores do terceiro mundo e sua força de trabalho mal remunerada, criando ali o “fordismo periférico”. (Lipietz apud. Harvey 2007, p.146)

Entretanto, a forma de reorganização do capital a partir desse novo padrão de regulação flexível não ocorre de forma dissociada do modelo político-econômico e ideológico que configura o aparelho estatal. Pelo contrário, a gestão governamental



é a mola propulsora que articulou as políticas econômicas e sociais para a consolidação da racionalidade neoliberal. Essa racionalidade, nos termos do que discute Dardot e Laval<sup>4</sup> (2016), proporcionou a constituição de políticas econômicas e marcos regulatórios apropriados para a reconfiguração das relações de trabalho.

De acordo com Filgueiras (2006) embora sejam fenômenos distintos no que se refere ao seu entendimento, bem como ao seu período de surgimento na história, a reestruturação produtiva, o neoliberalismo e a globalização estão intrinsecamente ligados enquanto categorias fundantes do desemprego e da precarização do trabalho.

Com sua origem após a Segunda Guerra Mundial, em contraposição as políticas intervencionistas de Estado, adotadas pelos EUA e Europa, emerge o neoliberalismo. Caracterizando-se por condenar quaisquer limites impostos pelo Estado ao mercado, essa concepção neoliberal possui, enquanto conteúdo ideológico, a perspectiva de que o “mercado livre é a garantia da liberdade econômica e política esta última também ameaçada pelo intervencionismo.” (FILGUEIRAS, 2006, p.5)

Nesses termos, o modelo neoliberal contestava duramente o Estado de Bem Estar Social Europeu, tendo como maior fundamento, a idéia de que a desigualdade é um valor benéfico e indispensável na construção de uma sociedade democrática, pois sem ela não há liberdade tampouco concorrência.

A decorrência dessa visão se expressa, do ponto de vista econômico, na recusa em aceitar o exercício de políticas ativas por parte do Estado; quer sejam macroeconômicas, no sentido de estimular em geral a atividade produtiva e o emprego, quer sejam políticas setoriais (industrial, por exemplo) e regionais. [...] o resultado final é um desastre; porque a tentativa de impulsionar a economia, através de políticas monetárias e fiscais, termina apenas com mais inflação sem, contudo, reduzir o patamar de desemprego, enquanto o apoio a regiões e setores específicos provoca ineficiências e desperdícios, em razão da distorção do mecanismo de formação dos preços. (FILGUEIRAS, 2006, p. 6)

---

<sup>4</sup>Autores franceses que publicaram, na obra literária “A Nova Razão do Mundo”, no ano de 2016, uma nova perspectiva acerca do significado do neoliberalismo enquanto uma racionalidade que amplia a concepção sobre a categoria, compreendendo-a como uma razão que influencia as relações de todas as formas: as instituições, os órgãos, o modelo de gestão, e o próprio indivíduo que passa a ser o “sujeito neoliberal”.

Portanto, a política neoliberal tem como principal finalidade sustentar a economia, equilibrando os preços e assegurando a execução dos contratos e da liberdade de concorrência. Este último item, afirma Filgueiras (2006), será facilitado através da “[...] desregulamentação em geral, e do mercado de trabalho em particular” com ênfase para a precarização dos vínculos trabalhistas.

Nesse sentido, a implementação de políticas sociais fortes que visam amenizar as desigualdades sociais é praticamente nula, pois segundo a lógica capitalista, isso colocaria os trabalhadores em uma zona de conforto, e desestimularia a competição, principal engrenagem da sociedade livre. Segundo Behring (2008), no neoliberalismo, as políticas sociais são consideradas “paternalistas” e “causadoras de prejuízos”, logo, com a adoção desse sistema são imputadas medidas restritivas aos gastos públicos, caracterizadas no pouco investimento para políticas sociais, tornando-as focalizadas e fragmentadas, pois essas não possuem a intenção de incorporar todas as demandas e ao mesmo tempo restringem o acesso da população. Tendo isso, o pensamento neoliberal nasceu como uma ideologia que presumia uma volta ao passado, onde o mercado era onipotente no regimento da economia, e a exclusão social da maioria das pessoas era um dos seus pressupostos.

No âmbito político, há um enaltecimento da democracia representativa, do Estado de Direito e dos direitos individuais, em contraponto, tende a criticar duramente todo tipo de ação coletiva, mas especificamente os sindicatos, que são classificados como corporativistas e opositores dos interesses da maioria. “Em resumo, em todas as instâncias - econômica, social e política -, o pensamento neoliberal tem como referência maior os indivíduos, sendo a própria sociedade concebida como um mero somatório dos mesmos.” (Filgueiras, 2006, p.6)

De acordo com Filgueiras (2006), do mesmo modo que o Liberalismo, o neoliberalismo não culminou no fim da intervenção estatal na economia, apenas modificou essa forma de intervir,

[...] a doutrina neoliberal de supremacia do mercado e de total liberdade econômica, isto é, de defesa do “darwinismo econômico/social”, é objetivamente coerente e funcional, e se ajusta perfeitamente, à sustentação e a legitimação de todas as políticas que favorecem e fortalecem o capital na sua correlação de forças com o trabalho, tanto no interior do espaço fabril quanto no conjunto da sociedade. Assim, toda a intervenção econômica explícita, que vai

nessa direção, é sempre justificada como passageira, uma exceção necessária à preservação e defesa livre mercado (FILGUEIRAS, 2006, p. 7)

Há, nessa concepção, uma estreita ligação entre Estado e as relações de mercado, na proporção que a gestão governamental possibilita, conduz e regulamenta às condições necessárias para a manutenção da lucrativa sociedade do capital. Observa-se, aqui, a associação e articulação suposta por Filgueiras (2006) entre a nova forma de regulação de acumulação do capital ora flexível, o Estado, e a reestruturação produtiva, reconfigurando o cenário com as novas manifestações do “velho” fenômeno da precarização social do trabalho.

Em análise acerca das consequências desse contexto neoliberal para as formas de organização do trabalho, Druck (2011), em seus estudos, faz uma breve análise comparando o período fordista e o de acumulação flexível. Segundo ela, nos países que experimentaram o chamado Estado de bem estar social,

[...] o fordismo representou uma sociedade em que o progresso econômico e social atingiu amplos segmentos e onde era possível planejar o futuro das novas gerações, pois as condições de trabalho e emprego permitiam algum tipo de vínculo a longo prazo. Entretanto, na era de acumulação flexível do capital, apesar da desaceleração do crescimento econômico, [...] a lucratividade aumentou, e os ganhos do capital nunca foram tão altos e tão rápidos. (DRUCK, 2011, p.40)

Como se pode observar, a acumulação flexível priorizava a lucratividade à qualquer custo, e no intuito de alcançar esse objetivo, instaurou-se “outro modo de trabalho e de vida pautado na flexibilização e na precarização do trabalho”. Essas condições, segundo Druck (2011, p. 40), seriam categorias primárias para o capitalismo atingir um novo nível nunca antes obtido, pautado na “financeirização da economia” e na “mundialização do capital”.

Nesta era de um “novo espírito do capitalismo” (Boltanski; Chiapello, 2009), o capital leva até as últimas consequências o fim único de fazer mais dinheiro do dinheiro, não mais tendo como meio principal a produção em massa de mercadorias, mas sim a especulação financeira, pautada na volatilidade, na efemeridade, no curtíssimo prazo, sem estabelecer laços ou vínculos com lugar nenhum, sem compromissos de nenhum tipo a não ser com o jogo do mercado (financeiro em primeiro lugar), pautado numa desmedida concorrência internacional que não aceita qualquer tipo de regulação (DRUCK, 2011, p.41)

Nesse sentido, a flexibilização se concretiza como um processo articulado com uma nova forma de organização social do trabalho que viabiliza acumulação do capital, o que exige, como uma condição inexorável desse cenário, a busca por novos meios de intensificação da exploração do trabalhador.

Diante do novo cenário, de acumulação flexível, o capitalismo se remodelou, e para isso redefiniu os padrões de concorrência e competitividade, os quais deveriam ser obrigatoriamente adotados ou provocariam a extinção do mercado. É nesse contexto, de superação ou declínio do “gigante mercado”, que surge o Toyotismo:

O sistema industrial japonês, a partir dos anos 1970, teve grande impacto no mundo ocidental, quando se mostrou para os países avançados como uma opção possível para a superação capitalista da crise. Naturalmente, a “transferibilidade do toyotismo”, carecia para sua implantação no Ocidente, das inevitáveis adaptações às singularidades e particularidades de cada país. Seu desenho organizacional, seu avanço tecnológico, sua capacidade de extração intensificada do trabalho, bem como combinação de trabalho em equipe, os mecanismos de envolvimento, o controle sindical, eram vistos pelos capitalistas do ocidente como uma via possível de superação para a crise de acumulação (ANTUNES apud OLIVEIRA, 2004, p.62)

Com o Brasil não foi diferente, a fim de se adequar ao novo padrão econômico mundial, promoveu a reestruturação do Estado e da sua estrutura de produção, com a adoção do modelo japonês, como forma de gestão, introduzindo, a princípio, apenas algumas técnicas, almejando a estabilidade e o crescimento econômico do país.

Com vistas à adaptação a esse ideário, os representantes do *establishment* direcionam o Brasil em um processo de redefinição de sua base produtiva, tecnológica e organizacional, que envolveu empresas, Estado, sindicato e demais organizações da sociedade civil. Para tanto, foram promovidas modificações, no processo de trabalho, no interior das unidades produtivas, encorajadas outras relações industriais (terceirização), introduzidas novas tecnologias microeletrônicas e privilegiada a privatização do espaço social das discussões sobre convenções coletivas. Além disso, privatizou empresas públicas, e legitimou práticas empresariais alimentadoras da precarização das relações de trabalho. Essas modificações repercutiram ainda sobre a reespecialização do processo industrial, a fragilização dos sindicatos, o desemprego em massa e a informalidade contribuindo para a prevalência de um trabalhador cooperativo com o projeto concorrencial da empresa, nos marcos da acumulação flexível (OLIVEIRA, 2004, p. 61)

Diferentemente do Japão onde havia certa “reciprocidade institucional”, constituída por emprego duradouro e salário de acordo com o tempo de serviço, entre outros, para aquele grupo de trabalhadores equilibrados que garantem encadeamento da produção, no Brasil, a compensação foi a flexibilização do trabalho, que significou o desmonte de uma gama de garantias e direitos, conquistados à custa de muito sangue e suor, nos anos anteriores pela classe trabalhadora organizada.

Segundo Oliveira (2004, p. 63), um dos efeitos políticos mais arrasadores desse processo de derrubada de direitos “[...] é o esvaziamento da memória dos direitos do trabalho”, que atingiu a construção de uma consciência sobre a expropriação dessa fase do capitalismo na transição para o século XXI.

Dessa forma, para garantir os meios de sua subsistência, o trabalhador perde a noção dos seus próprios direitos, dos seus próprios limites, das funções para as quais foi contratado, e até mesmo da legalidade sobre sua relação com a empresa, de forma que não acredita nos organismos que deveriam assegurar o cumprimento da CLT, e assim, envolve-se pela ideologia de “colaborador”. Pautado nesse processo de alienação, o trabalhador desiste de lutar por melhorias coletivas para a sua classe, e passa a se subordinar em busca de benesses individuais dos seus patrões. De acordo com a autora, esse é o real sentido da palavra consenso, nos moldes do estudo sobre trabalho,

[...] O trabalhador consente em esquecer os direitos para manter o emprego e mesmo assim só se garante no prazo do contrato de trabalho, por tempo determinado, se houver contrato. Nada de estabilidade nada de antiguidade à japonesa; nada de tradição, de lealdade; nada de costumes. A empresa é o espaço fora da lei da tradição, do costume, da nacionalidade. A empresa não precisa do discurso para criar uma aparência civilizatória, não precisa de regras para disciplinar a atuação das partes; se as tem é somente para que o trabalhador se esmere ainda mais em agradecimentos e loas a bondade da empresa. (OLIVEIRA, 2004, p. 64)

Nesse âmbito de esvaziamento da memória surge a idéia do trabalhador proativo, disposto, que assimila vários procedimentos e que está apto a ser deslocado para várias funções, de acordo com a necessidade da produção do dia. Em outras palavras, todos devem estar vigilantes, anteciparem-se aos problemas, impedindo que eles aconteçam.

[...] a existência desse esquema de rotação de tarefas, mais frequentes do que quase em todos os países, apenas inferiores aos índices japoneses e coreanos, apontando assim uma grande flexibilidade e capacidade de adaptação a mão-de-obra brasileira, mesmo com sua pouca preparação técnica. (WOMACK apud OLIVEIRA, 2004, p.64)

Esse método é bastante ardiloso já que, ao determinar a multifuncionalidade converte o trabalhador *expert* do nada em incompetente do tudo, mas produz os “generalistas dedicados, inclinados a aprender várias habilidades e aplicá-las num ambiente de equipe”, fomentando o sucesso da produção enxuta. (MALAGUTTI apud OLIVEIRA, 2004, p.64)

Esse processo, afirma Oliveira (2004), foi possibilitado pelas imposições de modificações na base produtiva que, ao introduzir as técnicas de produção e práticas de gestão Toyota, combinou a capacidade de articulação, controle e comunicação ofertada pela tecnologia de base microeletrônica. Ao modificar sua base de produção, há uma reconfiguração na relação capital-trabalho, que, por sua vez, influencia diretamente o padrão de desenvolvimento dos países periféricos. Movimentos de reajustes e reestruturação foram às alternativas encontradas pelo capital para solucionar a crise desenvolvida desde a década de 1970.

Quando o cenário mundial se reordena e a estagnação é superada, o quadro econômico estrutural está radicalmente modificado. É clara a existência já em pleno funcionamento, de um novo padrão tecnológico e organizacional da produção. O sistema financeiro internacional se altera radicalmente e a divisão internacional do trabalho entre corporações, países, regiões etc. é desenhada. [...] o poder de investimento no mundo é detido por menos de duzentos grandes conglomerados econômicos e cerca de vinte bancos internacionalizados. [...] Este tempo de reconstrução e reestruturação também foi um período reenquadramento do trabalho e das periferias capitalistas, além de um tempo de reafirmação do poder dos governos de vitória e hegemonia das grandes idéias conservadoras. [...] Na verdade, a partir da moratória mexicana de setembro de 1982, os países periféricos tiveram que se submeter invariavelmente à disciplina imposta pelo FMI. (FIORI apud OLIVEIRA, 2004, p. 184/86)

Nesses termos, o ideário neoliberal, foi o contexto político-econômico que constituiu estratégias para a acumulação de capital, implementando um novo padrão de regulação da acumulação flexível, reestruturando o modo de organização social do trabalho, visando introduzir as contribuições históricas dos países capitalistas

centrais - construídas na década de 1980 – como técnicas de sobrevivência, concorrência e disputa, elementos necessários e componentes do sistema do capital.

Eis, nesses termos, a importância do estudo desenvolvido pela autora Druck (2011, p. 39) acerca da precarização social do trabalho. De acordo com a autora, a precarização social do trabalho pode ser compreendida como “[...] um novo e um velho fenômeno, porque é diferente e igual, por que é passado e presente e porque é um fenômeno de caráter macro e microssocial.”

Compreende-se a precarização social do trabalho, como um processo que se instala, econômica social e politicamente – uma institucionalização da flexibilização e da precarização moderna do trabalho, que renova e reconfigura a precarização histórica e estrutural do trabalho no Brasil, agora justificada pela necessidade de adaptação aos novos tempos globais [...]. O conteúdo dessa nova precarização está dado pela condição de instabilidade, de insegurança, de adaptabilidade e de fragmentação dos coletivos dos trabalhadores e da destituição do conteúdo social do trabalho. Essa condição se torna central e hegemônica, contrapondo-se a outras formas de trabalho e de direitos sociais duramente conquistados em nosso país, que ainda permanecem e resistem. (DRUCK, 2011, p.39)

A partir dessa perspectiva, a autora constrói cinco indicadores de precarização do trabalho com o objetivo de expor, através de estatísticas e pesquisas sobre o trabalho, o solapamento do trabalho decente nas últimas décadas, no Brasil, o que indica nas palavras dessa “[...] um quadro de precarização social do trabalho” (Druck, 2011, p.38). Entretanto, antes de minudenciar a tipologia proposta pela autora, é importante citar algumas notas acerca da sua perspectiva sobre os indicadores.

A construção desses indicadores parte de algumas reflexões realizadas pela autora, após analisar indicadores existentes, quantitativos e qualitativos<sup>5</sup>, a partir dos quais tece algumas observações. O primeiro apontamento se refere aos índices quantitativos que, segundo Druck (2011), podem levar os pesquisadores a uma espécie de “fetichização dos números”. Isso se manifesta, quando encaramos os números de forma isolada, o que pode nos levar a pensá-los de forma independente, sem considerar toda a história por detrás daqueles dados, todos os fatores

---

<sup>5</sup>Há vinte anos, a autora coordena o grupo de pesquisa do CNPQ “Trabalho, Trabalhadores e Reprodução Social”, desenvolvido a partir do Centro de Recursos Humanos da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, na Universidade Federal da Bahia – UFBA.

intrinsecamente ligados àquela estatística. Essa maneira de analisar os dados acaba atestando as estatísticas como única fonte autêntica para desvendar a realidade, sobrepondo-as sobre as demais formas de apreensão de dados. Ademais,

[...] As estatísticas são resultados de observação de fatos e não uma simples operação de medida. Os “fatos” são construídos, e a observação é um processo de definição do objeto. Assim, “as estatísticas não refletem a realidade, refletem o olhar da sociedade sobre si mesma”. Toda informação estatística é resultado de um trabalho de conceituação, organização e observação e de exploração. (BENSON apud DRUCK 2011, p. 43)

No que tange às informações com teor qualitativo, também pode ocorrer a fetichização dos números, quando sobrepomos essa forma de análise ao modelo quantitativo, por considerá-lo demasiado objetivo, “[...] pelo seu caráter globalizante e massificante” (Druck, 2011, p.37), procurando ratificar a importância do subjetivo, como único percurso possível para desmistificar a realidade.

Após ressaltar a importância da manutenção do viés crítico, atento e analítico do pesquisador, seja para a abordagem quantitativa ou para a investigação qualitativa, a autora apresenta indicadores da precarização social do trabalho cujos aspectos foram analisados e agregados a partir do fator de risco ao qual o trabalhador está exposto nas diversas relações de trabalho. Vide, a seguir, o Quadro I abaixo elaborado com base nos estudos da autora (Ibid., p.52):

QUADRO I: Tipologia da Precarização Social do Trabalho, nos termos de Druck (2011).

TIPOS DE PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO	CARACTERÍSTICAS
Vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais	Refere-se, à precariedade das relações formais e legais de emprego: frágeis contratos de trabalho, desprovidos de proteção social. Além disso, os altos índices de desemprego faz com que os contatos se tornem ainda mais precários tendo em vista o número alarmante de trabalhadores que compõem o exército industrial de reserva.
Padrões de gestão e organização agressivos.	Alta exigência quanto às metas e resultados, com extensão da jornada no tempo de “não trabalho” ou suposto tempo livre, explorando a capacidade do trabalhador de realizar múltiplas tarefas ao mesmo tempo; relação de gestão consubstanciada no medo da perda do emprego, nos vínculos frágeis da terceirização, no abuso de poder, e no assédio moral.



Condições de insegurança e saúde no trabalho	Condições degradantes para o desenvolvimento das tarefas, com a ausência de equipamentos de proteção individual e coletiva, ausência de equipes multiprofissionais para fiscalização do cumprimento organizacional das Normas do Ministério de Trabalho e Previdência Social, relações de trabalho antiéticas e assediadoras, com riscos biopsicossociais e repercussão para a saúde dos trabalhadores.
Perda de identidade individual e coletiva	Desvalorização da identidade de classe, de vínculos coletivos entre os trabalhadores, e, concomitantemente, a valorização de relações competitivas.
Dificuldades da organização sindical e das formas de luta dos trabalhadores	Desvalorização do sentimento de pertencimento à categoria de trabalhadores e respectivos sindicatos, descrença nos movimentos sociais e de resistência, e nas entidades representativas que constroem o enfrentamento com os organismos públicos e privados na correlação de forças entre capital e trabalho.

Fonte: Elaboração com base em Druck (2011, p.44-52).

Diante desse quadro que retrata a amplitude do conceito da precarização social do trabalho, é possível compreender que se trata de um fenômeno intrínseco a esse novo modo de regulação flexível, uma vez que apresenta formas de acumulação de capital. Sobre esse novo modelo que ampliou estratégias para a extração de mais-valia <sup>6</sup>é correto afirmar que:

Houve, [...] no país a consolidação de um tipo de empresa cuja disciplina não é assegurada por mecanismos burocráticos verticalizados de controle do trabalho. A generalização dos microcomputadores em rede, favorecida pela queda do preço dos equipamentos, suscitou novas coordenações transversais e horizontais, limitando o número de níveis hierárquicos. Sumariamente, diríamos que as principais características da reestruturação produtiva da década de 1990, no Brasil, estiveram associadas à relação do conhecimento produtivo, apoiado nas tecnologias informacionais, com a financeirização do meio ambiente empresarial. (IBID., p. 185)

A regulamentação trabalhista produzida desde o taylorismo primitivo<sup>7</sup> até a sua superação pelo fordismo periférico se adequou aos diferentes modelos de contratação de trabalho, avivando a competição entre proletariado. Outrossim, o crescimento do desemprego, aliado ao aumento do processo de terceirização do trabalho, fomentou a degradação do mercado de trabalho, acompanhado da queda do valor do produto interno bruto do país (PIB) que, diga-se de passagem, estava em um valor considerável no primeiro mandato de FHC. “Na empresa neoliberal

<sup>6</sup> Sobre essa categoria, vide os escritos de Marx (2014).

<sup>7</sup> Sobre essa categoria vide Braga (2012).

Brasileira, o trabalho transformou-se no principal instrumento do ajuste anticíclico e antiinflacionário da rentabilidade dos ativos” (Ibid., p.186). Os trabalhadores foram submetidos a um sistema de acumulação universal que girava em torno do mercado financeiro. Assim, a inserção do Brasil a esses novos modos de organização do trabalho modificou, veementemente, as relações trabalhistas, assegurando ao capital financeiro uma posição de superioridade dentro da disputa de classe, e imputando, ao mesmo tempo, a idéia de sua importância, aos mais variados setores da economia.

Por consequência, essas metamorfoses na gestão no mundo do trabalho dinamizam novas estratégias:

As novas formas de governança corporativa têm por objetivo, estimular os administradores a gerir esse novo meio ambiente empresarial apenas pelo interesse dos acionistas. Por sua vez, a financeirização da gestão estimula a multiplicação das formas de contratação da força de trabalho, a terceirização, o aumento da rotatividade, o achatamento dos níveis hierárquicos, a administração por metas e a flexibilização da jornada de trabalho, em uma escala inédita se comparada ao regime de acumulação fordista. Como resultado, é possível perceber o fortalecimento da individualização do trabalho, o aumento da concorrência entre os próprios trabalhadores e o colapso das formas de solidariedade fordista. (IBID., p. 187)

Destarte, as relações de trabalho tiveram de se adequarem às novas práticas adotadas pelo mercado que exigia cada vez mais flexibilidade. As duas principais especificidades desse cenário foram: contratos com tempo delimitado e emprego por conta própria:

[...] “Assim, os principais objetivos da reestruturação capitalista na década de 1990, isto é a adaptabilidade à demanda e a racionalização dos processos produtivos por meio da mobilização permanente da força de trabalho, foram alcançados a custa do desmanche das formas tradicionais de solidariedade fordista e da crise do militância social de base [...]” (IBID., p.187)

É nesse cenário que surge a categoria dos operadores de telemarketing, a partir da ampliação de postos de trabalho, nessa condição precária e intensa degradação dos direitos do trabalho. Por estar situado em um novo modelo empresarial, integrado pelas tecnologias da informação, o telemarketing, nos termos do que nos apresenta Braga (2012), é a expressão da precarização social do

trabalho, resultante do pós-fordismo financeirizado<sup>8</sup>, no Brasil. Para o autor, essa nova forma de trabalho resume as principais características do regime econômico sucessor do fordismo: [...] a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho. (Ibid., p.184)

Isso porque esse grupo de trabalhadores constitui

[...]o setor econômico que mais contratou no mercado formal de trabalho no país, nas últimas duas décadas, isto é, o setor de serviços[...]Compõem[...] parte do precariado brasileiro; trabalhadores jovens, não qualificados ou semiquilificados, precarizados, subremunerados (recebendo em média 1,5 salário mínimo) e inseridos em relações trabalhistas que bloqueiam sua organização coletiva[...] Ademais,[...]esse grupo possui formação histórica recente, capaz de acantonar milhares de trabalhadores sem experiência sindical prévia[...], advindos do [...]Nordeste[...], e que acolhe, [...]trabalhadores oriundos da informalidade, por exemplo, empregadas domésticas, garantindo-lhes acesso aos direitos sociais, além de alguma qualificação técnica. (BRAGA, 2012, p.182)

Esse novo regime de acumulação pós-fordista, terreno fértil para o nascimento de novas modalidades da precarização social do trabalho, é implantado, no Brasil, ainda que de forma tardia<sup>9</sup>, na década de 1990, no mandato do então presidente, Fernando Henrique Cardoso (1990-1992), período em que ocorreram grandes mudanças na estrutura econômica, consequências do ciclo de privatizações e da abertura comercial que foram muito além do que somente às transformações tecnológicas, impondo as empresas, métodos totalmente novos, adequados aos novos tempos do capital financeiro.

[...] Ao longo da chamada “era FHC”, um novo modelo de desenvolvimento pós-fordista periférico consolidou-se, renovando as formas de desigualdade no contexto do aumento do desemprego de massas [...] Associada ao aumento do desemprego, a onda de privatizações na segunda metade dos anos 1990 foi uma das formas encontradas pelo governo FHC para criar um ciclo de negócios capaz de potencializar a acumulação do capital financeiro [...] Todo o ciclo de privatizações foi financiado pelo Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico (BNDES). (IBID., p. 184)

A partir do contexto, já explicitado, há uma expansão do setor de serviços, que se desenvolveu de acordo com a lógica mecanizada, padronizada,

---

<sup>8</sup>Sobre o termo, ver Braga (2012, p.182).

<sup>9</sup>Essa demora na adequação da economia brasileira, ao novo regime econômico mundial, e ao neoliberalismo, serviu para solidificar a dominação do capital estrangeiro, sobre o setor bancário e as telecomunicações do país.

especializada e fragmentada, determinada pelo empresariado, que objetivava lucros, nunca antes vistos. Nesse sentido, tal cenário promoveu o alargamento da jornada de trabalho, aumentando o ritmo do trabalho no setor.

Posto isso, e após a realização de tais reflexões acerca do cenário político, econômico e social no qual está inserida a precarização social do trabalho, seguir-se-á com a análise do estado da arte sobre os estudos acerca da categoria dos operadores de telemarketing.

## 2.2. A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DOS OPERADORES DE TELEMARKETING: AS PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES NO UNIVERSO ACADÊMICO DE SALVADOR

O estudo do trabalho de telemarketing enquanto uma manifestação da intensificação da precarização social do trabalho tem sido objeto de ampla pesquisa *stricto sensu* nas universidades brasileiras, motivo pelo qual se torna evidente a necessidade de construir o estado da arte do presente trabalho monográfico. O levantamento das informações sobre este estudo teve como fonte de dados a base do Scielo, bem como o Repositório Institucional da UFBA. A pesquisa foi realizada a partir do termo “condições de trabalho do operador de telemarketing”, sendo aplicado o filtro de seleção para estudos que tenham sido provenientes de fonte *stricto sensu*.

Nessa pesquisa foram encontrados, 46 trabalhos que se referem às condições de trabalho do operador de telemarketing, dividindo-se em artigos de revistas, dissertações e teses que estão concentrados nas áreas da saúde, sociologia, administração e economia, conforme a seguir:

QUADRO II: Levantamento de estudos acerca das condições de trabalho do operador de telemarketing.

QUANTIDADE DE PESQUISAS PORBASE DE DADOS		ÁREAS DE ESTUDO	NATUREZA DO TRABALHO
REPOSITORIO UFBA	SCIELO		
2	25	Saúde	Artigos Científicos
2	8	Sociologia	
0	1	Economia	
	2	Administração	
2	0	Saúde	Dissertação
2	0	Administração	
1	0	Sociologia	
1	0	Saúde	Tese
SUBTOTAL: 10	36		
<b>TOTAL: 46</b>			

Fonte: Elaboração própria.

Embora tenham sido encontrados muitos estudos acerca desse tema, procuramos nos debruçar sobre as dissertações e teses, publicadas nos últimos dez anos, cujos dados empíricos tenham sido coletados na cidade de Salvador, a respeito das condições de trabalho dos operadores de telemarketing, concernentes às pesquisas realizadas no campo das ciências sociais e da saúde.

Nesse sentido, observa-se que os estudos desenvolvidos abrangem a saúde do trabalhador, e, dentro dessa perspectiva, as repercussões para as doenças osteomusculares. Há uma vasta produção na pós-graduação acerca das condições do trabalho do operador de telemarketing. Entretanto, esse vasto campo de estudos se apresenta mais restrito no que se refere a uma análise crítica e dedicada aos cinco fatores de precarização social do trabalho relacionados por Druck (2013)- e referendados neste trabalho no subitem que precede a presente discussão – que retrate a intensificação da degradação desse trabalho nesses termos.

Para tanto, apresenta-se, a seguir, apenas os principais resultados dos trabalhos que atendem aos critérios supramencionados e evidenciaram uma perspectiva crítica que consideraram, em sua análise, as metamorfoses do mundo do trabalho.

A primeira dissertação analisada, data do ano de 2008, foi escrita por Alcilene Carla de Jesus Santos, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> do Instituto de Saúde Coletiva

- ISC, da Universidade Federal da Bahia, Maria Isabel Pereira Vianna, cujo título é, “*Teleatendimento e disfunção temporomandibular: uma abordagem ocupacional*”. A proposta desse estudo foi relatar a incidência de disfunção temporomandibular entre os teleoperadores e verificar os fatores relacionados a sua ocorrência, evidenciando aqueles associados à profissão. A metodologia utilizada foi, a pesquisa exploratória, envolvendo 200 (duzentos) teleoperadores de um *call center*. Para realização da mesma, foram aplicadas entrevistas e exames físicos. Em suas considerações finais a autora afirma,

Sugere-se, na população estudada, uma associação entre tempo de atividade maior do que (7) sete meses, número médio acima de 82 ligações por dia, alto nível de estresse e DTM. O conhecimento dos fatores ocupacionais associados a DTM nesta população favorece o estabelecimento de ações preventivas ou interceptativas, com vistas a diminuir a prevalência. Indica ainda a necessidade de atenção a esta atividade que está relacionada a múltiplos efeitos. (SANTOS, 2008, p.10)

Dando sequência ao levantamento, temos a dissertação de Renata MalletGuena, que data do ano de 2009, produzida sob a orientação do Prof. Dr. do Instituto de Saúde Coletiva, da Universidade Federal da Bahia, Paulo Gilvane Lopes Pena, cujo título é, “*Dando voz ao trabalhador: os significados da disfonia para os operadores de telemarketing*”. Segundo a autora, esse estudo visa compreender os significados da disfonia para os teleoperadores, investigando o surgimento dessa doença dentro do trabalho e os seus rebatimentos, no exercício da atividade laboral e na vida do indivíduo trabalhador. A metodologia adotada na pesquisa foi a qualitativa, utilizando-se das técnicas de, entrevista com operadores com presença ou sintomas de disfonias, e observação do local de trabalho. Os dados coletados foram analisados, obedecendo à técnica de análise de conteúdo.

Sobre esses escritos é importante explicitar que a autora tem como ponto de partida as transformações que ocorreram no mundo do trabalho, iniciadas em 1960, decorrentes de mais uma crise do capital. Guena (2009) cita autores como, Antunes (2002) para evidenciar como novas técnicas de produção, baseadas no modelotoyotista, caracterizadas pela exploração do tempo e da produtividade, da multifuncionalidade, da flexibilização dos direitos trabalhistas, entre outros métodos

utilizados pelo capital, a fim de obter cada vez mais lucro. Nesse sentido, tais mudanças têm elevado os níveis da precarização social do trabalho.

Outrossim, ratifica o lugar do telemarketing no cenário contemporâneo de acumulação de capital, pois este propicia e assegura a lucratividade e a concorrência do grande capital nacional e, em especial, das multinacionais.

Munida de sistemas de informação e altas tecnologias, a empresa de telemarketing promove a propagação precisa de informações sobre o mercado, como tendências de consumo e tecnologias de produção, consideradas essenciais para a organização do processo produtivo das grandes empresas, em especial para a produção de marketing, de novos produtos e novos serviços. (WOLFF; CAVALCANTE apud GUENA, 2009, p. 58)

Nesse sentido, de acordo com a autora, os aparatos tecnológicos, bem como os seres humanos são os instrumentos utilizados pelo setor para beneficiar e aumentar a acumulação do capital. Em suas considerações finais, expôs a importância do método materialista histórico dialético para a compreensão crítica do objeto. Ademais, constatou que, na visão dos operadores de telemarketing, a dissonância está intrinsecamente ligada a organização e condições de trabalho: aumento do trabalho, demasiada utilização da voz, tempo de descanso insuficiente para voz, local de trabalho frio e ruidoso, tensionamento para o cumprimento das metas e controle de tempo e de conteúdo, foram os principais pontos levantados por Guena, sobre a relação teleoperador x empresa, que evidenciam a vulnerabilidade deste núcleo de trabalhadores.

Também em 2009, foi apresentada a dissertação de Ana Soraya Vilasboas Bonfim, com o título, *“Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador”*, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> da Faculdade Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Federal da Bahia, Maria da Graça Druck de Faria. Segundo a autora, o objetivo desse estudo foi “[...] compreender o trabalho de teleatendimento, partindo-se da hipótese de que o capital se apropria da emoção humana para transformá-la em “habilidade emocional”, como meio e instrumento para produzir mais trabalho e mais riqueza, condição essa que tem levado ao adoecimento, crescente dos trabalhadores” (Bonfim, 2009, p.10). A metodologia utilizada para obter as informações necessárias foi o estudo de caso, pois combina procedimentos quantitativos e qualitativos. Ademais, foram aplicadas técnicas como: entrevista

(foram realizadas 33 entrevistas individuais), e grupo focal. Em seu trabalho, Bonfim faz uma retrospectiva, começando a partir dos anos de 1990, para explicar a precarização social do trabalho e os seus rebatimentos na saúde do trabalhador, mas especificamente, dos teleoperadores. Nesse sentido, ela contextualiza a precarização em diferentes momentos históricos, até a instalação do ideário neoliberal no Brasil, e a formação do setor de telemarketing.

Para os teleoperadores do século XXI, as estruturas das centrais de teleatividades representam a sociedade empresarial das Novas Tecnologias, onde o trabalho continua pouco prazeroso e alienante como o da fábrica, além de constituir uma sobrecarga física e mental com elevada prevalência de doenças osteomusculares, do sistema nervoso, do aparelho respiratório, e transtornos mentais e comportamentais. (BONFIM, 2009, p.10)

O último trabalho analisado foi uma tese escrita por Maria da Purificação Nazaré Araújo, em 2012, intitulada, "*Do outro lado da linha: desvelando as condições para alimentação e seus significados no contexto do trabalho de telemarketing*", foi produzida sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia, Leny Alves Bonfim Trad. Essa tese propõe uma investigação acerca das condições para alimentação de empregados do setor de telemarketing. Como método de pesquisa, foi adotado um estudo de cunho etnográfico, com duração de (6) seis meses, dentro de uma determinada empresa de *CallCenter*, da capital baiana, onde foram aplicadas, principalmente, técnicas de observação e entrevistas. Apesar de ter redigido uma tese estritamente voltada para a alimentação, a autora tece considerações importantes a respeito da precarização social do trabalho,

[...] pode-se destacar que, para qualquer estratégia utilizada para comer no trabalho, a pressa aparece como marca do tempo expresso como curto *para comer*. Trata-se da prescrição de ritmo imposto pela organização do trabalho, que persegue a objetividade e a racionalidade tanto do trabalho quanto do comer, e o *engolir* aparece como categoria para expressar as distintas insatisfações como tais condições. Os achados desta tese permitiram formular a hipótese de que a dinâmica do trabalho interfere na dinâmica da alimentação. Nesse caso específico, a aceleração do trabalho no *callcenter* estudado impõe uma aceleração do comer, em que a vigilância, o controle, a disciplina, a ansiedade, a pressa e outros fatores estressantes incorporados como marcas do cotidiano de trabalho e da vida, com repercussões importantes nas práticas alimentares e,



consequentemente, na saúde dos trabalhadores. (ARAUJO, 2012, p. 8-9)

Com base nos expostos, evidencia-se que, entre os trabalhos selecionados, a dissertação de Bonfim (2009) se destaca por se aproximar mais da abordagem teórica deste estudo, a tipologia da precarização social do trabalho de Druck (2011). Em face disso, reafirma-se a importância deste estudo, pois há poucos escritos a respeito desta temática, bem como se propõe a presente análise que privilegia o viés sociológico em detrimento das ciências médicas que, como se pode observar, abrange grande parte dos trabalhos levantados.

### **3. A ESSÊNCIA EM LUGAR DA APARÊNCIA: AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING A PARTIR DE UM ESTUDO DE CASO EM SALVADOR**

O capítulo, a seguir, pretende esmiuçar a metodologia utilizada na realização dessa pesquisa, no que diz respeito tanto ao levantamento de dados teóricos, quanto empíricos. Outrossim, expõe, através de entrevistas semiestruturadas, uma análise crítica, sobre a realidade das condições de trabalho do operador de telemarketing, na cidade de Salvador- Ba, cujo aporte teórico está fundamentado predominantemente nos estudos de Druck (2011, 2013) e Selligmann-Silva (2011). Por fim, tecemos algumas considerações referentes ao estudo realizado, concernente aos pressupostos adotados, bem como aos objetivos estimados.

#### **3.1. O PERCURSO METODOLÓGICO**

O viés metodológico deste estudo está consubstanciado numa abordagem qualitativa cuja modelagem da pesquisa atendeu, inicialmente, os critérios de um levantamento bibliográfico sobre as categorias teóricas que representam o cerne desta análise para, posteriormente, ser desenvolvida a técnica da entrevista semiestruturada.

A escolha do método de pesquisa qualitativo, em detrimento do quantitativo, deve-se ao fato de que este estudo buscou-se apropriar das condições de trabalho do operador de telemarketing, em Salvador, valorizando os fatos e as perspectivas percebidas pelo próprio trabalhador, a partir do seu olhar e experiência. Nesse

sentido, a pesquisa qualitativa permite o desenvolvimento de técnicas que articulem o dado empírico com a contribuição teórica, para a construção do conhecimento científico. Destarte, a escolha de tal abordagem de investigação foi a mais indicada, pois esse trabalho está voltado para o entendimento e a explicação da dinâmica das relações sociais inseridas no mundo do trabalho, no contexto da sociedade capitalista. Sobre isso, afirma Minayo:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 1994, p. 21-22)

No que se refere aos objetivos dessa pesquisa, podemos classificá-la como uma pesquisa explicativa, pois “[...] tem como preocupação central os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos [...]” (Gil, 2002, p.42). Consubstanciada nessa concepção do viés explicativo, e para responder os principais condicionantes históricos do tema deste trabalho, articulou-se a pesquisa bibliográfica com o levantamento de dados realizado por meio do procedimento técnico da entrevista semi-estruturada. Sobre este último procedimento, expressa Poupart:

[...] A entrevista de tipo qualitativo constituiria um meio eficaz, para, apesar de toda ambigüidade da expressão, “coletar informações” sobre as estruturas e o funcionamento de um grupo, uma instituição, ou, mais globalmente, uma formação social determinada [...] (POUPART, 2014, p.222)

No que tange à análise dos dados coletados, foram construídas reflexões críticas a partir do conteúdo apresentado nas entrevistas, adotando-se como referencial teórico as contribuições de Bardin (2014). De acordo com a autora, a análise de conteúdo tem como objetivo a superação da dúvida, isto é, ir além das aparências, ultrapassando uma visão preconcebida para uma melhor identificação e estudo do objeto. A partir do momento que lançamos um questionamento sobre um fato, é necessário buscar um referencial praxiológico, de forma a viabilizar uma análise crítica e o conhecimento científico. Isso possibilita superar o que os olhos percebem na dimensão da aparência e da empiria. Nesse sentido, será utilizada a

descrição analítica que “[...] funciona segundo procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo da mensagem” (Bardin, 2014, p.37). Ademais, e de acordo com tal enfoque, a análise realizada a partir das entrevistas com os trabalhadores buscou explicitar e sistematizar o conteúdo, e as mensagens sob a reflexão teórica discorrida no capítulo que antecede a presente discussão. Entretanto, é mister informar que, devido ao tempo disponível para a exploração dos dados, não foi realizada uma análise minudenciada nos termos da autora Bardin (2014), mas uma análise dos dados coletados inspirada na perspectiva metodológica da autora em citação.

Com esse direcionamento, e no que consiste a caracterização dos dados oriundos do campo e do público de estudo, entrevistamos uma operadora de telemarketing recém-contratada, e um ex- teleoperador, ambos funcionários de uma determinada empresa<sup>10</sup>, de grande porte, com filial na cidade de Salvador- BA. As entrevistas duraram respectivamente 58 e 46 minutos, aproximadamente, e foram transcritas cerca 95% das falas dos entrevistados. Devido ao curto período de tempo que contempla as disciplinas acadêmicas direcionadas para a construção desse trabalho, bem como outras questões que permeiam a dinâmica da vida do pesquisador, no contexto da sociedade capitalista, não foi possível realizar um grande número de entrevistas, com diferentes trabalhadores. Todavia, considera-se que a escolha desses trabalhadores possibilitou a observação de informações necessárias para construir reflexões acerca dos cinco tipos de precarização social do trabalho, elencados por Druck (2013).

### **3.1.1. Condições Éticas da Pesquisa**

Este trabalho atendeu os critérios da Resolução N° 510, de 07/04/2016 que dispõe sobre as normas aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes, no que concerne do cumprimento e respeito aos princípios éticos da supramencionada Resolução, a saber:

---

<sup>10</sup> Por questões éticas, não exporemos, neste trabalho, o nome da empresa referenciada, para manutenção da segurança e imagem da Instituição, considerando que os procedimentos previstos na Resolução N°510 de 07/04/2016 estão em trâmite. Outrossim, também não serão citados os nomes dos entrevistados para preservação de suas identidades.

I - reconhecimento da liberdade e autonomia de todos os envolvidos no processo de pesquisa, inclusive da liberdade científica e acadêmica; II - defesa dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo nas relações que envolvem os processos de pesquisa; III - respeito aos valores culturais, sociais, morais e religiosos, bem como aos hábitos e costumes, dos participantes das pesquisas; IV - empenho na ampliação e consolidação da democracia por meio da socialização da produção de conhecimento resultante da pesquisa, inclusive em formato acessível ao grupo ou população que foi pesquisada; V – recusa de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de indivíduos e grupos vulneráveis e discriminados e às diferenças dos processos de pesquisa; VI - garantia de assentimento ou consentimento dos participantes das pesquisas, esclarecidos sobre seu sentido e implicações; VII - garantia da confidencialidade das informações, da privacidade dos participantes e da proteção de sua identidade, inclusive do uso de sua imagem e voz; VIII - garantia da não utilização, por parte do pesquisador, das informações obtidas em pesquisa em prejuízo dos seus participantes; IX - compromisso de todos os envolvidos na pesquisa de não criar, manter ou ampliar as situações de risco ou vulnerabilidade para indivíduos e coletividades, nem acentuar o estigma, o preconceito ou a discriminação; e X - compromisso de propiciar assistência a eventuais danos materiais e imateriais, decorrentes da participação na pesquisa, conforme o caso sempre e enquanto necessário (BRASIL, CNS, 2016, p. 05).

Para tanto, elaborou-se, nos termos orientados pela Resolução, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE para cada entrevistado, contendo os esclarecimentos necessários sobre a pesquisa: a justificativa do estudo, os objetivos, os procedimentos técnicos, sendo garantida a liberdade plena do entrevistado para decidir sobre a sua participação, o sigilo e a privacidade das informações, e o pleno acesso aos resultados da pesquisa. Este documento foi impresso em duas vias, permanecendo uma das mesmas com o entrevistado, como garantia da relação de confiança para a realização da pesquisa, bem como para solicitações posteriores sobre quaisquer fases da pesquisa, conforme desejo do participante.

Entretanto, considerando a natureza deste trabalho monográfico de graduação e o respectivo tempo para cumprimento das etapas do protocolo previsto na Resolução, bem como os procedimentos burocráticos que prolonga a realização desta pesquisa, optou-se por não submetê-la ao CEP/CONEP.

### 3.2. NEM A BANALIZAÇÃO, NEM O PERPLEXO: A REALIDADE DA PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING EM SALVADOR

O título do presente trabalho apresenta a expressão: o “desumano no lugar do comum” para fazer referência à naturalização das condições degradantes que os operadores de telemarketing vêm enfrentando no cenário do capital flexível. A escolha por tais expressões foi consubstanciada pelas experiências de vida e trabalho desses operadores, observadas e analisadas a partir do conteúdo de suas entrevistas: de um lado, pelo sucateamento com o qual o Estado trata uma questão de pública relevância, ao permitir, por exemplo, a subnotificação de doenças relacionadas ao trabalho e a respectiva transgressão dos direitos sociais, desses trabalhadores realizada pelas empresas; do outro, pelo elemento da alienação vivenciado pelos próprios trabalhadores na relação de trabalho caracterizada como abusiva e degradante. Entretanto, antes da análise crítica que se pretende elaborar, é inexorável a necessidade de descrição do perfil dos entrevistados, com qual intenção o texto, a seguir, está discorrido.

Nesse sentido, o perfil dos entrevistados é apresentado com a finalidade de compreender quem são os indivíduos que compõem a categoria de operadores de telemarketing em Salvador – Ba, e de que forma eles estão inseridos nas relações sociais da sociedade capitalista. Para tanto, respeitou-se os aspectos estabelecidos pela Resolução Nº 510, de 07/04/2016 Nº 510, de 07/04/2016, do Conselho Nacional de Saúde, no que se refere à confidencialidade e ao sigilo das informações, atribuindo pseudônimos aos entrevistados.

A primeira entrevistada está identificada como “Maria”. Ela é do sexo feminino, cor parda<sup>11</sup>, heterossexual, e solteira. Está inserida em um núcleo familiar composto por: pai e mãe. Reside em um imóvel próprio, situado no subdistrito de Brotas. Possui formação em ensino superior, cursado em uma universidade pública federal, tendo ingressado através do sistema de cotas para estudantes oriundos de escola pública.

O segundo entrevistado, quem denominaremos de “Geraldo”, é do sexo masculino, cor parda, heterossexual e solteiro. Está inserido em um núcleo familiar composto por: mãe, irmã e sobrinha. Reside em um imóvel próprio, situado no

---

<sup>11</sup> Elucidamos que todas as informações explicitadas acerca do perfil dos entrevistados foram prestadas por estes, inclusive, a sua identificação quanto à cor/raça.

subdistrito de Brotas. Possui ensino superior incompleto, cursado em uma universidade particular, tendo seu ingresso possibilitado pelo Programa Universidade para Todos- PROUNI<sup>12</sup>, que oferece bolsas de estudos parciais ou integrais, em instituições privadas de ensino superior, para estudantes que não tenham diploma.

Os entrevistados apresentaram, nos relatos de suas experiências, formas de intensificação da deterioração das condições de trabalho, na proporção em que manifestaram as consequências para a saúde dos trabalhadores decorrentes das exigências determinadas pelas relações de trabalho na empresa de telemarketing. Nesses termos, os significados das experiências analisadas conduziram para as reflexões desenvolvidas no segundo capítulo deste trabalho que demonstrou como as grandes transformações do capital - a expansão financeira e a sua globalização – ocasionaram uma intensa precarização social do mundo do trabalho.

De acordo com Seligmann-Silva (2011), ao passo que o capital expandia seus limites, a instabilidade e a dúvida adensavam o conteúdo da precarização social do trabalho pelo mundo, enquanto isso o respeito à vida e a dignidade humana, foram cada vez mais perdendo espaço dentro dessa engrenagem. A precarização tomou conta de tudo, desde as relações de trabalho, as mais diferentes relações da vida cotidiana, rompendo não só laços, como também afetando as mais distintas construções sociais, até mesmo a família. Nos dias atuais, evidencia-se que essa precarização tem avançado para níveis extremos, invadindo a “identidade e a própria subjetividade” do indivíduo (Ibid., p.459).

Com esse contexto, pretende-se, através dos relatos a seguir, explicitar de que forma essa precarização está atingindo a saúde dos operadores de telemarketing, da cidade de Salvador. Para realizar tal análise, tomaremos como referência a já mencionada obra, *O trabalho e o desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*, da autora Edith Seligmann-Silva, publicada em 2011, que articula a concepção já desenvolvida sobre os reflexos e as consequências do trabalho destrutivo no capitalismo contemporâneo para a vida dos trabalhadores, bem como retomaremos os tipos de precarização social do trabalho elencados por Druck (2011, 2013).

---

<sup>12</sup> Maiores informações sobre esse programa estão disponíveis em: <http://prouniportal.mec.gov.br/o-programa>. Acesso em: 29 de janeiro de 2018.

Em seus escritos, a autora destaca a *flexibilização e desregulamentação dos contratos de trabalho* como um dos princípios fundantes da precarização do trabalho, afirmando que essa prática começou a ser observada no período da reestruturação produtiva, tornando-se cada vez mais escancarada, como podemos visualizar nos dias atuais, com a aprovação da reforma trabalhista<sup>13</sup> no ano de 2017.

Para Seligmann-Silva, “é sob a ação conjunta desses dois princípios que se desenvolvem a intensificação do trabalho e de seu controle, assim como a degradação de ordem ética e moral” (2011, p. 467). É o que se pode observar no conteúdo do relato da entrevistada Maria quando informou que a empresa na qual trabalha, impõe, de forma fetichizada, a flexibilização enquanto meio de precarizar o seu contrato de trabalho,

*Eu estou na empresa a cerca de três meses, mas durante os primeiros cinco dias de treinamento, a gente tirava do nosso bolso, para alimentação e transporte, eles diziam que esse era o tempo que eles tinham para ver se a gente ia continuar na empresa ou não, só depois disso que foi assinada a carteira. Sobre os cinco dias a gente assinou um contrato dizendo que abria mão, que a gente era responsável por esses cinco dias, exemplo, se a gente sofresse um acidente a caminho do trabalho, estávamos por nossa conta. (MARIA, 2017).*

Outro elemento elencado pela autora, que é indissociável da precarização social do trabalho, diz respeito às técnicas de gestão, que tem por finalidade elevar ao máximo os lucros da empresa, e para isso fomentam, de forma exagerada a competição entre seus funcionários, promovendo o individualismo em detrimento da coletividade.

*Estimula porque você tem que ser sempre o melhor em qualidade, tirar 10 na pesquisa de satisfação, se o seu NPS estiver 100% às vezes eles fazem sorteio, se o seu foi o melhor você ganha prêmios, e eles gritam bem alto: "fulano foi o melhor NPS da semana", e isso querendo ou não estimula a concorrência, esse tipo de premiação está de acordo com a lógica capitalista porque querendo ou não o outro pensa: "poxa, podia ser eu", "nossa ela foi melhor", querendo ou não tem certa rixa [...]. (MARIA, 2017)*

---

<sup>13</sup> Sobre esta Reforma, e o solapamento dos direitos trabalhistas, vide as informações disponíveis em: <http://justificando.cartacapital.com.br/2017/06/27/quem-interessa-reducao-de-direitos-proposta-pela-reforma-trabalhista/>. Acesso em: 08 de fevereiro de 2018.

No que se refere a esse modo de gestão, pode-se assumir diferentes formas: uma delas é o discurso falacioso difundido pelas empresas que se apresentam para o trabalhador como um local de crescimento e oportunidade, vendendo um ideal de empresa que possibilita o sucesso profissional, o que diverge das políticas adotadas no cotidiano que são extremamente opressivas e desgastantes.

*[...] é porque lá os supervisores são muito novos, e tem muito aquela coisa do atendimento dos sonhos, do fetichismo, e aí você fica meio mergulhado naquilo sabe, de que tudo é perfeito, então, os supervisores têm um treinamento que passa como se o banco fosse maravilhoso [...]. (MARIA, 2017)*

Ao relatar sobre os métodos de gestão utilizados pelos supervisores da empresa, o ex- operador de telemarketing, Geraldo foi categórico:

*[...] ASSÉDIO MORAL é regra no telemarketing, por via das metas que devem ser atingidas e isso é passado como algo de caráter obrigatório, isso acaba gerando um assédio para o funcionário, o funcionário que não alcançava as metas acabava sendo posto em um patamar inferior, que é conhecido como 4º quartil, [...] quem fica no 3º e 4º quartil significa que está muito longe das metas, logo, esses serão mais pressionados, o que não significa que quem ficou no 1º e 2º quartil também não será pressionado, esses também serão para que continuem batendo as metas. No telemarketing ninguém fica isento do ASSÉDIO MORAL. Era passado, constantemente, durante o dia, pelo supervisor qualquer alteração que havia referente às metas, e ele sempre tava cobrando, em alguns momentos interrompia o procedimento do funcionário para poder passar a informação de que tava havendo alguma alteração negativa em algum tipo de meta, o que acabava gerando AFLIÇÃO, CONSTRANGIMENTO, até mesmo dificultando o trabalho do funcionário, já que ele era interrompido para receber esse tipo de informação. (GERALDO, 2017)*

Segundo Selligmann-Silva (2011), esse modelo de gestão desgastante é a mola propulsora para geração de problemas à saúde mental do proletariado. “Os registros oficiais, no Brasil, têm revelado, na última década, a ascensão de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, e, a partir de 2007, também dos distúrbios psíquicos.” (Elkeles, et al. 2008, apud Seligmann-Silva, 2011)

No que concerne aos acidentes<sup>14</sup> de trabalho, é necessário que esses sejam entendidos como uma questão de saúde decorrente das relações sociais de exploração (THÉBAUD-MONY, 2008). A autora contrapõe dois discursos

---

<sup>14</sup> Sobre a definição de acidente de trabalho, é importante elucidar que, conforme determina o Decreto Nº 3048/99, a doença ocupacional é equiparada ao acidente de trabalho típico que acomete os trabalhadores para fins dos direitos sociais, incluindo os previdenciários.



dominantes, que subsidiam grande parte das pesquisas sobre os acidentes de trabalho. O primeiro afirma que o acidente é algo inerente a atividade laboral, logo, mesmo com todo aparato de segurança instalado sempre haverá a possibilidade de um “infortúnio”. O segundo se refere ao acidente de trabalho como proveniente exclusivamente da falha humana, sem levar em consideração a estruturas que sobrepõem o trabalhador.

Como mostra Selligmann-Silva (2011), ao passo que crescem as estatísticas sobre os acidentes no contexto laboral, fica evidente outra forma de adoecimento, o psíquico: “[...] não é possível isolar os traumatismos e o adoecimento, que atingem mais visivelmente os corpos, do sofrimento e dos adoecimentos psíquicos [...]”, ao considerarmos “[...] a frequência com que as manifestações depressivas se instalam e acometem muitos trabalhadores no decurso de doenças profissionais e relacionadas ao trabalho.” (Ibid., p.471)

Dessa forma, nesta pesquisa, através das entrevistas semiestruturadas, observou-se que há, para as experiências estudadas desses trabalhadores de telemarketing dessa Instituição, a prevalência de um dos tipos de precarização social do trabalho elencados por Druck (2011), no que tange às condições de segurança e saúde no trabalho. Se considerarmos a natureza limitada e restrita deste estudo diante do universo empírico em abordagem, não é possível interpretações pretensiosas. De outro modo, é possível constatar que se trata de um tipo de precarização social do trabalho expressivo, apresentado a partir da narrativa dos trabalhadores ora em análise. Com base nessa perspectiva, é possível explicar porque há uma vasta produção e preocupação dos pesquisadores da área de saúde, como por exemplo, o Professor Dr. Paulo Pena, do Instituto de Saúde Coletiva – ISC da Universidade Federal da Bahia - UFBA, e Médico do Trabalho que estuda essa categoria profissional há mais de dez anos.

Como foi exposto no capítulo anterior, esse gênero de precarização apresenta questões de estudo bem mais amplas do que os aspectos referentes à segurança do trabalho relativos à ausência de equipamentos de proteção individual e coletiva, ou a ausência de equipes multiprofissionais para fiscalização do cumprimento organizacional das Normas do Ministério de Trabalho e Previdência Social, dentre outros. Trata-se de um tipo de precarização social do trabalho pertinente aos determinantes biopsicossociais da organização social do trabalho que repercutem na saúde dos trabalhadores, sob diversas manifestações. Isso exige considerar as

relações de trabalho antiéticas e assediadoras, com riscos biopsicossociais e a repercussão para a saúde mental dos trabalhadores. Nesse sentido, o enfoque deste estudo a partir das entrevistas evidenciou, mais precisamente, os efeitos para a precarização da saúde mental dos operadores de telemarketing.

A precarização da saúde mental está intrinsecamente ligada às outras formas de precarização já referenciadas nesse estudo, e, principalmente, está relacionada à desregulamentação e à flexibilização do trabalho. A flexibilidade que criou raízes no mundo do trabalho, instituindo-se como “princípio basilar”, permeia a sociedade contemporânea, tornando efêmeros os valores seculares da vida cotidiana, como: a organização da família e de todas as instituições.

A flexibilidade passou a implicar mudança permanente e continuada, o que vale dizer evocar fluidez e impossibilidade de compromissos duráveis. O afrouxamento e a variabilidade ou flexibilidade das regras é que permitiram a desregulamentação dos contratos de trabalho. (SELIGMANN-SILVA, 2011, p.472)

O trabalho humano se tornou, cada vez mais, um trabalho predominantemente mental. Todavia, o desgaste psíquico do trabalho intelectual aumentado e o esgotamento emocional foram igualmente desconsiderados nas reestruturações. Esse descaso tem ocorrido nos diversos setores da economia, e de modo alarmante, na prestação de serviços onde está situado o telemarketing. Sobre essas questões, temos o relato do ex- teleoperador Geraldo, quando perguntado como era sua saúde quando entrou na empresa, e depois de 6 (seis) meses, ele respondeu:

*No inicio era normal, mas depois de 6 (seis) meses eu comecei a identificar quadros de ANSIEDADE, INSONIA, DIFICULDADE DE CONCENTRAÇÃO, AFLIÇÃO, TENSÃO, coisas que eram comum no momento da operação, mas que acabou se tornando algo continuo, mesmo não estando na operação trabalhando sob a pressão dos supervisores, sob a pressão do ambiente em si, eu continuava com a mesma sensação durante o resto do dia. (GERALDO, 2017)*

A seguir, temos o depoimento da teleoperadora Maria sobre o ocorrido com uma colega de trabalho:

*Eu tenho uma colega, que já teve alguns surtos na operação, ela comentou comigo que sofre de pânico e nervo, porque ela não quer*

*mais trabalhar na empresa, mas não a demitem, que esta lá há 3 anos e não aguenta mais, disse que é muito pesado. Ela me contou sobre os surtos, no primeiro, a cliente ligou uma vez ela deu todas as explicações, depois a mulher ligou de novo e a ligação caiu para ela, houve uma terceira ligação que também foi pra ela, e nisso ela surtou, começou a gritar no telefone com a mulher, começou a gritar na operação, fazendo o supervisor atender a ligação e pedir que ela saísse para se restabelecer. E na segunda vez, foi porque ela queria sair e ninguém queria liberar ela, e ela atendeu um cliente que fez alguma coisa, não me recordo, e nisso ela foi para o meio da operação, próximo a gestão e começou a gritar, creio que ela teve um ataque de pânico, pois ela contou que começou a tremer e suar, [...] ficou fora de si, e só depois de muito tempo que ela percebeu o que ela estava fazendo e foi se acalmando. (MARIA, 2017)*

As questões suscitadas acabam repercutindo na vida cotidiana e na sociabilidade do trabalhador, sobre isso afirma Selligmann-Silva (2011):

*A autorrepressão dos sentimentos e emoções que são derivados da impotência vivenciada no trabalho precarizado e dominado, além das repercussões psicossomáticas que suscita, com o passar do tempo acaba por fracassar e se projetar externamente. A autorrepressão constante origina irritabilidade intensa, que por sua vez exige novo aumento do esforço de autocontrole. A instabilidade, as vivências de insegurança, medo e incerteza diante do futuro, incrementadas propagadas a partir da esfera laboral, repercutem de modo importante na vida afetiva e alcançam todos os âmbitos da sociabilidade, tensionando os relacionamentos e empobrecendo a participação na vida familiar, assim como a participação social e política. (p.473)*

A experiência vivenciada pelo ex-teleoperador Geraldo, em seu antigo local de trabalho, é um exemplo de como o sofrimento mental ocasionado pela precarização social do seu contexto laboral, influenciaram nas suas relações interpessoais:

*Sim, sim. A forma de eu tentar me livrar dessa questão, de eu me sentir cobrado, pressionado, foi me afastando, [...] eu optei por me afastar das pessoas. (GERALDO, 2017)*

Outrossim, tendo em vista que esse tipo de sofrimento é menosprezado pelas empresas, que não oferecem nenhum apoio, de ordem psicossocial, contundente, ao trabalhador que vivencia essa situação, decorrente especificamente do próprio processo de trabalho, o trabalhador acaba buscando refúgio em “tratamentos alternativos”, que ao invés de ajudar, culminam no agravamento do problema, como ocorreu com Geraldo:

*Sim. Como eu falei anteriormente eu já tava apresentando quadros de ansiedade e afins, e como não havia nenhum apoio por parte da empresa, e havia certa dificuldade em aderir ao plano de saúde para que eu pudesse buscar um acompanhamento no ambiente médico, eu acabei buscando uma forma alternativa, porém danosa, que foi o uso de drogas ilícitas, para amenizar todas as consequências geradas pelo momento que eu fiquei trabalhando como operador de telemarketing, e aí todas aquelas questões que citei antes como ansiedade, aflição, taquicardia, a sensação de estar vivendo sob pressão a todo instante mesmo fora da operação, foi o que acabou culminando nessa minha busca em amenizar todas essas questões com o uso de drogas, e isso acabou gerando um problema ainda maior a junção dos efeitos colaterais do telemarketing com os efeitos colaterais das drogas, o agravamento de todo aquele quadro que eu citei anteriormente, [...] eu não me sentia bem em momento algum, as drogas eram uma forma que eu usava para isso passar, mas quando o efeito da droga acabava, aumentava ainda mais todos aqueles efeitos colaterais. (GERALDO, 2017)*

Ademais, podemos dizer que o estímulo ao individualismo e a concorrência desenfreada entre os trabalhadores, torna o espaço sócio-ocupacional do telemarketing um terreno fértil para o isolamento social, que pode contribuir para o agravamento do adoecimento mental, sobre isso explicita Selligmann-Silva (2011):

*“As resistências e solidariedades coletivas também tem sido, de modo mais geral, impactadas de modo negativo para o que têm contribuído, simultaneamente, o estímulo empresarial ao individualismo e o temor ao desemprego. O que se tornou, entretanto, mais comum em muitas situações precarizadas de trabalho é que os trabalhadores contam apenas com seus próprios mecanismos psicológicos de defesa, com suas possibilidades individuais de resistir e enfrentar os constrangimentos e sobrecarga de atividades.” (IBID., p.482)*

Para além das questões individuais, os impactos que atingem as “resistências e solidariedades coletivas”, fragilizam a própria categoria e as representações de classe, como os sindicatos. Como exposto, no segundo capítulo deste trabalho, desde o período da acumulação flexível até os dias atuais, com o advento do neoliberalismo, os sindicatos que outrora eram tão combativos e agregavam a maioria dos trabalhadores, de várias categorias, hoje se mostram cada vez mais, fragilizados, devido ao estímulo do capital à segregação da classe trabalhadora, bem como ao descrédito dessas entidades, atribuído pelos próprios trabalhadores, em decorrência de algumas de suas práticas.

Sobre o sindicato que representa a sua categoria de trabalho, explicita Geraldo:

*“[...] o sindicato de lá acabava acatando as recomendações da própria empresa, seja sobre R.V, metas, então não era um sindicato para os funcionários era um sindicato para a empresa. Bom, em determinados períodos do ano eles estipulavam metas a fim de favorecer o funcionário, através de votação, mas isso nunca acabava acontecendo, a empresa sempre acabava fazendo sua própria regra.” (GERALDO, 2017)*

Quando questionado se vivenciou alguma greve, fomentada pelo Sindicato, no período em que trabalhou nessa empresa, respondeu:

*Bom, teve uma tentativa de greve, porém foi quebrada, devido ao sindicato ter acatado a recomendação da empresa, ou seja, o sindicato era pró-empresa e não a favor dos funcionários. A greve que era pra ser de um dia, acabou sendo uma manifestação, não aderida por todos os funcionários por conta da pressão dos supervisores, e acabou durando apenas 30min. E ainda assim, os funcionários que se dispuseram a aderir esses 30min. de manifestação, sofreram represarias dos supervisores, e um impacto financeiro, já que esses 30min. que eles ficaram ausentes foram descontados do seu salário. (GERALDO, 2017)*

Ao fim das respectivas entrevistas perguntamos aos teleoperadores, Maria e Geraldo, como eles estavam se sentindo e obtivemos as seguintes respostas:

*“É uma experiência um tanto quanto traumática, está relembrando tudo isso mesmo que numa entrevista porque eu me senti revivendo aqueles momentos, aquelas emoções que eu sentia quando eu trabalhava, foi uma experiência dolorosa.” (GERALDO, 2017)*

*Achei “massa”, fiquei visualizando muitas coisas, refletir, porque quando eu tô lá, eu fico percebendo várias coisas que eu já estudei na prática, na pele, tipo: “[...] vista a camisa da empresa”, “você é importante para a gente.” [...] O fato de ele motivar você a vender, com R\$ 50,00 ou 100,00 reais, tudo para você pensar em como aquilo é incrível, que não tem defeito, pensar que se você se esforçar você consegue ganhar muito dinheiro. [...] Com as perguntas que você tava fazendo, me fez refletir que realmente tem coisas que você passa batido, não percebe, que no dia-a-dia não analisa, na totalidade. (MARIA, 2017)*

Com base nos relatos explicitados, evidencia-se que a categoria do operador de telemarketing expressa-se enquanto uma categoria que apresenta uma expressiva degradação das condições de vida e trabalho, por apresentar o conjunto

das seis dimensões da tipologia da precarização social do trabalho, conforme explicita Druck (2011, 2013), com destaque para intensificação da precarização da saúde mental do trabalhador, como aponta Selligmann-Silva (2011). Por fim, espera-se que este trabalho possa ressignificar o sofrimento vivenciado por esses entrevistados e para muitos outros teleoperadores, para que eles assim como Maria se sensibilizem e reflitam sobre as suas condições de trabalho, e possam a partir disso traçar estratégias de enfrentamento frente à crescente precarização social do trabalho promovida pelo capital.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste trabalho, considera-se que foi possível conhecer, minimamente, o universo que circunda o trabalho de telemarketing na cidade de Salvador- BA, com o objetivo de elucidar os tipos de precarização social do trabalho que repercutem na vida e trabalho dos operadores de telemarketing, de uma Empresa de telecomunicações, em Salvador da Bahia, haja vista às constantes transformações da sociedade capitalista que repercutem diretamente no mundo do trabalho.

Nesse ínterim, comprovou-se que os operadores de telemarketing que atuam na cidade Salvador- BA vivenciam todos os tipos de precarização social do trabalho, nos termos do que nos apresenta Druck (2011, 2013), no que diz respeito à vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais, padrões de gestão e organização agressivos, condições de insegurança e saúde no trabalho, perda de identidade individual e coletiva, e a fragilização da organização sindical e das formas de luta dos trabalhadores. Aferiu-se que esses teleoperadores são atingidos por todas as formas de precarização social do trabalho referenciadas.

Outrossim, após a transcrição e análise das entrevistas realizadas com dois operadores telemarketing, da cidade Salvador- Ba, constatou-se a incidência maior de dois tipos de precarização social do trabalho que se referem aos métodos agressivos de gestão e a precarização da saúde do trabalhador. Com base nos relatos explicitados, observa-se que esses dois tipos de precarização estão intrinsecamente ligados, pois um dos principais motivos para o adoecimento, dentro do ambiente do telemarketing, segundo os trabalhadores entrevistados, diz respeito ao controle intensivo, por parte dos seus gestores, das práticas utilizadas pelos teleoperadores, objetivando o cumprimento de metas a todo custo, dentre outros. Esse adoecimento se expressa, mais especificamente, no campo da saúde mental, pois:

O trabalho humano tornou-se, cada vez mais, um trabalho predominantemente mental. Porém o cansaço mental do trabalho intelectual intensificado e a exaustão emocional foram igualmente ignorados nas reestruturações. (Seligmann-Silva, 2011, p.472)

Por fim, tendo em vista os fatos explicitados e consubstanciados em todo o aporte teórico explicitado neste trabalho, ratifica-se que a categoria dos operadores

de telemarketing pode ser considerada um exemplo nítido da intensa precarização social do trabalho, oriunda das transformações capitalistas.



## REFERENCIAS

AMORIM, Geová Oliveira de et al . Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. **Jornal Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**. São Paulo, v.23, n.2, p.170-176,2011.Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2179-64912011000200015&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2179-64912011000200015&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S2179-64912011000200015>.

ANDRADE, Rubian Diego et al .Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref. **Ciência e Trabalho**, Santiago, v. 17, n. 54, p. 177-181, dic. 2015.Disponível em: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300004&lng=es&nrm=iso)>. Acesso em 16 de janeiro de 2018. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300004>

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do Mundo do Trabalho**.11. Ed. São Paulo: Cortez, 2002.

ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Estud. av.**, São Paulo, v.28, n.81, 2014, p.39-53. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142014000200004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142014000200004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40142014000200004>

ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré. Do outro lado da linha: desvelando as condições para a alimentação e seus significados no contexto do trabalho de telemarketing. **Repositório Institucional UFBA**, Salvador. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/12829>. Acesso em: 10 jan. 2018.

ASSUNCAO, Ada Ávila et al . Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114. 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>.

BEHRING, Elaine Rosseti. **Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e Perda de Direitos**. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 2008, p. 171-212.

BOMFIM, Ana Soraya VilasBôas. Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador. **Repositório Institucional UFBA**. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/19639>. Acesso em: 10 jan. 2018.

BRAGA, Ruy. **A política do precarizado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

BRITO, Jussara Cruz de et al . Saúde, subjetividade e trabalho: o enfoque clínico e de gênero. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 37, n. 126, 2012. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572012000200013&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200013&lng=pt&nrm=iso)>. acessos

em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572012000200013>.

CALDERON, José Angel. El sentido de lo público em El trabajo a prueba de la reestructuración productiva: el caso de los centros de llamadas. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, 2006. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200003&lng=pt&nrm=iso)>. acessos

em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200003>.

CASTRO-ESCOBAR, Edisson Stiven; SERNA-GOMEZ, Héctor Mauricio. Qualidade do Emprego nas Organizações de Serviço de Contact Center em Manizales, Colômbia. **Revista latinoamericana ciências sociais niñez y juventud**, Manizales, v. 14, n. 1, 2016. Disponível em

<[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2016000100014&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2016000100014&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 15 jan. 2018.

<http://dx.doi.org/10.11600/1692715x.14113140814>.

CASTRO, Iara Sousa et al . Diferenças interindividuais em teleatendimento de emergências: explicitação por meio da entrevista de autoconfrontação. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo , v. 31, n. 114, 2006. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200008&lng=pt&nrm=iso)>. acessos

em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200008>.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. As estratégias de resistência dos operadores de telemarketing frente às ofensivas do capital. **Revista katálysis**, Florianópolis, v. 16, n. 2, 2013. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-49802013000200002&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802013000200002&lng=pt&nrm=iso)>. acessos

em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802013000200002>.

DRUCK, Maria da Graça; FRANCO, Tânia, organizadoras. **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização**. São Paulo: Boitempo; 2007, p. 485.

DRUCK, Maria da Graça. Trabalho precarização e resistências: novos e velhos desafios?. n1. Salvador: **Caderno CRH**, 2011.

DRUCK, Maria da Graça. **A Precarização Social do Trabalho**. In: IVO, A. B. L. (Orgs.) et al. Dicionário Temático, Desenvolvimento e Questão Social: 81 problemáticas contemporâneas. São Paulo: Anablume; Brasília: CNPQ; Salvador: FAPESB, 2013.

FERREIRA, Léslei Piccolotto et al . Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. **Revista sociedade brasileira de fonoaudiologia**, São Paulo , v. 13, n. 4, 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-)

80342008000400003&lng=pt&nrm=iso>.acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-80342008000400003>.

FILGUEIRAS, Luiz. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. Enpublicación: Neoliberalismo y sectores dominantes. Tendencias globales y experiencias nacionales. Basualdo, Eduardo M.; Arceo, Enrique. **CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires**. Agosto 2006. ISBN: 987-1183-56-9.

FORTES, Felipe Sartor Guimarães et al . Perfil dos profissionais da voz com queixas vocais atendidos em um centro terciário de saúde. **Revista Brasileira de Otorrinolaringologia**, São Paulo , v. 73, n. 1, 2007. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-72992007000100005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-72992007000100005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-72992007000100005>.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo, organizadoras. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.  
GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUENA, Renata Mallet. Dando voz ao trabalhador: os significados da disfonia para os operadores de telemarketing. Repositório Institucional UFBA, Salvador. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/10901>. Acesso em: 11 jan. 2018.

GUIMARAES, Nadya Araujo; GEORGES, Isabel. A construção social de trajetórias de mando: determinantes de gênero nos percursos ocupacionais. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 32, 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-83332009000100004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-83332009000100004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-83332009000100004>.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. 16. Ed. São Paulo: Loyola, 2007, p. 135-162.

JACKSON FILHO, José Marçal; ASSUNCAO, Ada Ávila. Trabalho em teleatendimento e problemas de saúde. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200001&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200001&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200001>.

POUPART, Jean et al. A pesquisa qualitativa: enfoques metodológicos e epistemológicos. 4 Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2014, p. 222.

MARTINS, Cristiane dos Santos; QUELUZ, Dagmar de Paula. Oral health quality of the workers of a telemarketing company and their satisfaction with the treatments provided by the corporative dental insurance plan. **Braz. J. Oral Sci.**, Piracicaba , v. <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-)

32252015000400311&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/1677-3225v14n4a11>.

MARX, KARL. O capital: crítica da economia política: livro I. 33 Ed. Rio de Janeiro, Brasil, 2014.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al. Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 21 Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792008000200012&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792008000200012&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792008000200012>.

MOREIRA, Taís de Campos et al. Intervenção fonoaudiológica para consultores em um serviço de teleatendimento: bem-estar vocal. **Revista CEFAC**, São Paulo, v. 12, n.6, 2010. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462010000600004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462010000600004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. Epub 08-Out-2010. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-18462010005000109>.

OLIVEIRA, Eunice. Toyotismo no Brasil: desencadeamento da fábrica, envolvimento e resistência. Ed. Rio de Janeiro: Expressão Popular, 2004.

OLIVEIRA, Simone Santos; BRITO, Jussara Cruz de. A dimensão gestonária do trabalho e o debate de normas e valores no teleatendimento. **Trabalho educação e saúde (Online)**, Rio de Janeiro, v. 9, supl., 2011. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462011000400013&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462011000400013&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462011000400013>.

OLIVEIRA, Silvana de; JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200006&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200006>.

OLIVEIRA, Simone; REZENDE, Marcello Santos; BRITO, Jussara. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200011&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200011>.

PADILHA, Maíra do Patrocínio et al. Grau de quantidade de fala e intensidade vocal de teleoperadores em ambiente laboral e extralaboral. **Revista sociedade brasileira de fonoaudiologia**, São Paulo, v.7, n.4, 2012. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-80342012000400004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-80342012000400004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-80342012000400004>.

PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna; ARAUJO, Maria da Purificação N.. Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. **Cad. CRH**, Salvador, v. 24, n. spe1, 2011. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792011000400010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792011000400010&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792011000400010>.

PERES, Claudio Cezar et al. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200004>.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 20, n. 1, 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2013000100014&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2013000100014&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2013000100014>.

SANTOS, Claudionaria Torres dos et al. Relação entre as condições de trabalho e de voz autorreferidas por teleoperadores de uma central de emergência. **Codas**, São Paulo, v.28, n.5, 2016. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2317-17822016000500583&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-17822016000500583&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. Epub 24-Out-2016. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-1782/20162015125>.

SILVA, Airton Marinho; ASSUNCAO, Ada Ávila. Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. **Interface (Botucatu)**, Botucatu, v. 9, n.18, 2005. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-32832005000300007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832005000300007&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-32832005000300007>.

SILVA, Maria Cristina Barros da et al. Avaliação do processamento auditivo em operadores de telemarketing. **Rev. CEFAC**, São Paulo, v.8, n.4, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462006000400015&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462006000400015&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-18462006000400015>.

SOARES, Raquel Guimarães; ASSUNCAO, Ada Ávila; LIMA, Francisco de Paula Antunes. A baixa adesão ao programa de ginástica laboral: buscando elementos do trabalho para entender o problema. **Rev. Brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-)



76572006000200013&lng=pt&nrm=iso>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200013>.

STEIN, Guilherme; ZYLBERSTAJN, Eduardo; ZYLBERSTAJN, Hélio. Diferencial de salários da mão de obra terceirizada no Brasil. **Estud. Econ.**, São Paulo, v. 47, n. 3, 2017. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-41612017000300587&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-41612017000300587&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-41614736heg>.

TORRES, Camila Costa; ABRAHAO, Júlia Issy. A atividade de teleatendimento: uma análise das fontes de prazer e sofrimento no trabalho. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200010&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200010>.

UEDA, Kelly Hitomi; DOS SANTOS, Leila Zambuze; OLIVEIRA, Lara Bittante de. 25 anos de cuidados com a voz profissional: avaliando ações. **Revista CEFAC**, São Paulo, v.10, n.4, 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462008000400016&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462008000400016&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-18462008000400016>.

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, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200002&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200002&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>.

VENCO, Selma. O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução - um estudo das trabalhadoras do telemarketing. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200015&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200015&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200015>.

VERGARA, Erasmo Felipe et al . Avaliação da exposição de operadores de teleatendimento a ruído. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n.114, 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572006000200014&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200014&lng=pt&nrm=iso)>. acessos  
em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572006000200014>.

VIANA, Maria Isabel Pereira. Teleatendimento e disfunção temporomandibular: uma abordagem ocupacional. **Repositório Institucional UFBA**, Salvador. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/10347>. Acesso em: 10 de jan. 2018.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNCAO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 20, n.

4, 2004.

Disponível

em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2004000400022&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000400022&lng=pt&nrm=iso)>.acessos

em 13 jan. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>

## APENDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E EXCLARECIDO

TÍTULO DA PESQUISA: O DESUMANO NO LUGAR DO COMUM: AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING EM SALVADOR, BAHIA.

Instituição responsável: Universidade Federal da Bahia- Curso de Serviço Social.

Eu \_\_\_\_\_, declaro que estou ciente da minha participação na pesquisa com o título acima citado que tem como objetivo principal elucidar, quais tipos de precarização social do trabalho atingem os operadores de telemarketing da cidade de Salvador- BA. A minha participação será registrada através da aplicação de um questionário. Fica acordado que a minha identidade será inteiramente preservada e que as informações por mim fornecidas serão exclusivamente utilizadas para fim de pesquisa científica. Os resultados do estudo serão divulgados em congressos, publicações científicas e/ou publicações de modo geral. Estou ciente que se trata de uma atividade voluntária e que a participação não envolve remuneração. Tenho total liberdade de não responder a determinadas questões, tirar dúvidas durante o processo de estudo, excluir do material da pesquisa informação que tenha sido dada ou desistir da minha participação em qualquer momento da pesquisa, exceto após a publicação dos resultados. Também posso recusar e/ou retirar este consentimento, informando aos pesquisadores, sem prejuízo para ambas as partes a qualquer momento que eu desejar. Após ter lido e discutido com a pesquisadora os termos contidos neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, concordo em participar da pesquisa. A minha participação é formalizada por meio da assinatura deste termo em duas vias, sendo uma retida por mim e a outra pela pesquisadora.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017.

Participante - Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_

Pesquisador - Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_



## **APÊNDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTAS COM OS OPERADORES DE TELEMARKETING.**

### **I - IDENTIFICAÇÃO**

**1. Idade:**

**2. Cor:**

**3. Sexo:**

**4. Orientação Sexual:**

**5. Estado Civil:**

**6. Composição familiar:**

**7. Bairro onde reside:**

**8. Este imóvel é:**

**Próprio**

**Alugado**

**Cedido**

**9. Qual o seu rendimento mensal?**

**10. Escolaridade:**

**Ensino Médio Incompleto**

**Ensino Médio Completo**

**Ensino Superior Incompleto**

**Ensino Superior Completo**

**11. Formação em universidade pública ou privada? (Caso tenha ensino superior).**

### **II. QUANTO AO VÍNCULO TRABALHISTA**

**12. Qual o seu vínculo empregatício com a empresa para qual trabalha (Celetista, estatutário, outros)?**

**13. Qual a modalidade de contrato ( Por tempo determinado, indeterminado, temporário)?**

**14. Este é seu primeiro vínculo empregatício?**

**15. Caso tenha respondido não, anteriormente, o anterior foi com carteira assinada?**

**16. Há quanto tempo trabalha na Instituição?**

**17. Recebe algum benefício além do salário? Quais?**

**18. Qual a sua carga horária de trabalho semanal, como está dividida?**

**19. Você realiza hora extra? Explique como se dá essa solicitação, por parte da chefia? Com qual periodicidade você realiza essas horas extras?**

**20. A empresa trabalha com banco de horas? Como se o processo de compensação de horas ou a utilização das horas extraordinárias?**

### **III. SOBRE A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

**21. Essa empresa oferta plano de saúde? Explique sobre a modalidade e, se a cobertura atende as suas necessidades, bem como as de sua família?**

**22. A empresa possui setor de segurança e saúde no trabalho? E, caso positivo, quais profissionais compõem a equipe?**

**23. A empresa realiza exames periódicos, anuais, com os empregados? Em caso positivo, quais exames são realizados, e como ocorre esse acompanhamento de saúde, pela equipe multiprofissional?**

**24. A empresa possui Assistente Social nessa equipe ou em outra área? Quantas (os)?**

**25. A equipe de Segurança e Saúde no Trabalho dispõe de serviço psicossocial?**

**26. A empresa possui algum programa de acompanhamento para trabalhadores em tratamento de saúde?**

**27. Existe um programa de treinamentos para os empregados? Em caso positivo, que tipos de treinamento?**

**28. Houve alguma capacitação antes de você ocupar seu posto de trabalho? Explique.**

**29. Como você caracterizaria as condições dos seus instrumentos de trabalho (cadeira, mesa, *head set*, computador, etc.)**

**30. Quais as condições de limpeza e conforto do ambiente? Detalhe.**

#### **IV - CARACTERIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO**

**31. Qual a sua função enquanto operador (a) de telemarketing desta empresa?**

**32. Como você classifica sua relação com seu supervisor imediato? Por quê?**

**33. Já sofreu algum tipo de assédio (moral, sexual, etc.), dentro do ambiente de trabalho, ou tem informações de algum (a) colega que sofreu? Explique.**

**34. Qual cargo ocupa esse assediador?**

**35. Houve a adoção de alguma medida por parte da vítima, com relação a isso?**

36. Qual medida foi adotada pela empresa com relação a esse fato?

37. Como é a sua relação com seus colegas?

38. Você diria que a empresa estimula a concorrência entre os funcionários?

**V - CONDIÇÕES DE SAÚDE DO(A) TRABALHADOR(A)**

39. Como você considera estar sua saúde, atualmente?

40. Você entende que as suas condições atuais de saúde possui relação com o trabalho? Comente um pouco sobre o assunto.

41. Você já sofreu um acidente de trabalho ou uma doença ocupacional?

42. Você já se afastou pelo INSS? Comente se o perito do INSS reconheceu a relação da doença com o trabalho e como foi esse processo.

43. O sofrimento psicossocial é conceituado por especialistas como quaisquer sofrimentos geradores de stress que repercutem no seu bem estar emocional. Você consegue identificar se já teve um sofrimento psicossocial causado ou influenciado pelas relações de trabalho? Em caso positivo, pode comentar sobre essa experiência?

44. Você já foi diagnosticado por especialistas sobre algum sofrimento no campo da saúde mental que teve relação com o trabalho? Em caso positivo, como foi esse processo?

45. Conhece algum colega que esteve ou está em processo de adoecimento devido ao ambiente de trabalho?

46. Você consome substâncias psicoativas? Em caso positivo, como caracteriza a frequência desse consumo?

**47. Em caso positivo, você consegue identificar os motivos que levam ao uso das substâncias?**

**48. Conhece algum colega que faz uso de álcool e/ou outras drogas cujo motivo tenha relação com o contexto laboral?**

**49. Você faz acompanhamento psicológico? Quando começou? Explique um pouco sobre essa experiência.**

**50. Conhece algum colega que esteja em sofrimento psicossocial que faz acompanhamento psicológico? Em caso positivo, esse sofrimento possui relação com contexto e trabalho?**

#### **VI - SOBRE OS SINDICATOS E A ORGANIZAÇÃO COLETIVA.**

**51. Saberá informar se essa categoria possui sindicato que represente os interesses dos trabalhadores dessa empresa?**

**52. Você é sindicalizada?**

**53. O que você acha da atuação desse sindicato?**

**54. Qual a visão de seus colegas com relação ao sindicato?**

**55. Conhece alguém que tenha participação ativa nesse sindicato?**

**56. Você já vivenciou alguma greve nessa empresa?**

**57. Poderia citar ou identificar algumas ações de resistência do sindicato que favoreceu os trabalhadores? Fale um pouco sobre esse assunto.**

**58. Como você se sente após essa entrevista?**