

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FFCLRP – DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

“Sala de descanso em empresas de *telemarketing* e qualidade de vida”

Victor Hugo de Almeida

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Ciências. Área: Psicologia.

RIBEIRÃO PRETO - SP

2008

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FFCLRP – DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

“Sala de descanso em empresas de *telemarketing* e qualidade de vida”

Victor Hugo de Almeida

Mara Ignez Campos de Carvalho

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia,
Ciências e Letras de Ribeirão Preto da USP, como
parte das exigências para a obtenção do título de
Mestre em Ciências. Área: Psicologia.

RIBEIRÃO PRETO - SP

2008

Almeida, Victor Hugo de

Sala de descanso em empresas de *telemarketing* e qualidade de vida. Ribeirão Preto, 2008.

149 p. : il. ; 30 cm

Dissertação, apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto / USP – Dep. de Psicologia e Educação.

Orientador: Campos-de-Carvalho, Mara Ignez

1. Psicologia Ambiental. 2. Sala de descanso. 3. Direito Ambiental do Trabalho.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Victor Hugo de Almeida
Sala de descanso em empresas de *telemarketing* e qualidade de vida

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia,
Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade
de São Paulo para obtenção do título de Mestre.
Área de Concentração: Psicologia.

Aprovado em: 16/10/2008

Banca Examinadora

Prof^a Dra. Mara Ignez Campos de Carvalho

Instituição: Universidade de São Paulo

Assinatura: _____

Prof^a Dra. Carmen Lúcia Cardoso

Instituição: Universidade de São Paulo

Assinatura: _____

Prof^a Dra. Juliana Presotto Pereira Netto

Instituição: Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita

Assinatura: _____

DEDICATÓRIA

Dedico este estudo, que me é bastante caro, e todos os frutos que dele virão, àqueles que o tornaram possível e, por não raras vezes, ajudaram-me a enfrentar incontáveis desafios, permitindo-me enxergar além das dificuldades que eles me impunham.

Aos meus pais, Silvio de Almeida Filho e Maria Inês Macedo Matos de Almeida, meus credores em potencial, exemplos de perseverança, retidão e fé, sem os quais em lugar algum eu chegaria.

À minha irmã, Lilian Carla de Almeida, minha maior e melhor companhia, razão pela qual desconheço o peso da solidão.

À minha orientadora, Mara Ignez Campos de Carvalho, pelo instinto materno, pela paciência e compreensão, pelas portas e janelas abertas, pelas palavras de sabedoria e conforto e por em mim ter acreditado, aceitando compartilhar deste desafio.

Ao amigo e tutor, Fabiano Carvalho, a quem sou infinitamente grato pelas lições de cada dia, de Direito e de vida, pelo companheirismo e pelas infindáveis palavras de conforto e estímulo.

À amiga Graziella Ambrosio, por ter-me feito o profissional que hoje sou e, sobretudo, por ter me apresentado o Direito do Trabalho.

AGRADECIMENTOS

Aos funcionários Alda Roma, Ronie Charles, Robson Falchetti e Isilda Mattiusso Alves, sempre solícitos, pelo apoio, pela incondicional dedicação à Universidade e por não medirem esforços quando deles precisei.

Às docentes, Maria Clotilde Rosseti Ferreira, Ana Paula Soares da Silva, Kátia Amorim e Eucia Beatriz Petean, que tão bem me acolheram e contribuíram efetivamente, com suas lições de vida e sabedoria, para meu desenvolvimento pessoal e acadêmico.

Aos amigos pós-graduandos, Larissa Elmôr, Mara Ísis, Luciana Rodrigues, Luciana Pereira, Ticiane Roriz, Fernanda Mariano e Gustavo D'Andrea, pelo compartilhamento de suas experiências acadêmicas e pelos diversos momentos de alegria divididos.

Às amigas do Grupo de Pesquisa, Sheila Machado Silveira, Juliana Bezzon da Silva, Natália Gallo Mendes e Tatiana Noronha de Souza, amiga de longo tempo e meu maior reencontro proporcionado pela academia, pelas reflexões, pelo companheirismo e por, diante de todos os desafios enfrentados, sempre me lembrarem que eu não me encontrava sozinho.

Aos velhos e eternos amigos, Flávia Alcova, Raphael Bermal Costa, Amanda Pierini Uzun, Renê Barbieri, Ana Maria Lapria Faria, Marina Scarulis, Juliana Caliento, Danilo Tavares, Mirian Cristina Cano e Silvia Turazza Machado, pelo apoio e pela cumplicidade. Aos grandes amigos João Carlos Bizário e Camila Angeli Ribeiro, minha sincera gratidão pelo incentivo e pela confortante acolhida na cidade de São Paulo, quando lá estive em busca de empresas que aceitassem participar desta pesquisa.

Aos teleoperadores e supervisores participantes deste estudo, que dedicaram parte de seu tempo para me contarem sobre suas vidas no trabalho.

E a Deus, pois sem ele nada passaria de um simples projeto.

“A maior recompensa do nosso trabalho não é o que nos pagam por ele,
mas aquilo em que ele nos transforma”.

(John Ruskin)

RESUMO

ALMEIDA, V. H. **Sala de descanso em telemarketing e qualidade de vida**. 149 p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2008.

Para sistematizar a produção, majorar a produtividade, suprimir gastos e economizar tempo, empresas aderiram ao *telemarketing*, principal atividade terceirizada no Brasil e uma das maiores empregadoras do país (665 mil teleoperadores). Todavia, doenças desencadeadas pela atividade laboral são freqüentes em teleoperadores, fato que tem motivado empresas a buscarem recursos no próprio ambiente laboral, como a implementação de uma sala de descanso para seus funcionários, para atender ao recém aprovado Anexo II, da Norma Regulamentadora 17, que instituiu a obrigatoriedade da realização do intervalo para refeição/descanso fora do posto de trabalho. O presente trabalho teve por objetivo verificar, junto a teleoperadores e supervisores de *telemarketing*, o uso da sala de descanso implementada na empresa e suas opiniões sobre a relação entre uso e afastamentos por motivo de saúde, promovendo uma intersecção entre Psicologia Ambiental e Direito Ambiental do Trabalho. Realizou-se, primeiramente, um estudo piloto com 15 teleoperadores (10 mulheres e 5 homens) e 1 advogado da empresa, resultando em algumas alterações no questionário para teleoperadores. Participaram da pesquisa, fora do ambiente e expediente de trabalho: 80 teleoperadores (48 mulheres e 32 homens), 56% entre 18-25 anos; 73% solteiros; 59% do turno manhã/manhã-tarde; 74% sem ou cursando nível superior, sendo 39% de indicações de ensino médio completo e 35% de ensino superior incompleto; 56% iniciaram na atividade de *telemarketing* entre 2004-2007 e, nesse mesmo período, 60% ingressaram nessa empresa em que atualmente trabalham; e três supervisores de *telemarketing* do sexo masculino, entre 26-28 anos, nível superior completo, turno M/M-T, dois solteiros e um casado, contratados entre 2000-2001. Evidenciou-se que: (1) tanto teleoperadores (97%) como supervisores (100%) consideram a atividade parcialmente ou plenamente estressante; (2) durante as curtas pausas, a maioria freqüentemente permanece no refeitório (teleoperadores 71%, supervisores 100%); (3) seja antes (50%), durante (43%) ou após o expediente de trabalho (74%), a maioria nunca utiliza a sala de descanso; (4) relaxamento (41%) e interação (teleoperadores 31%, supervisores 100%) são as atividades mais realizadas pelos teleoperadores, quando do uso da sala; (5) cerca da metade dos teleoperadores (53%) nunca se afastaram, embora 75% dos supervisores indicassem certa freqüência de afastamentos na empresa, porém 60% dos participantes entraram na empresa entre 2004-2007; (6) a maioria atribui fatores positivos à sala (76%) e acredita em sua influência na saúde e bem-estar (teleoperadores 84%, supervisores 75%); (7) 67% dos teleoperadores e 100% dos supervisores julgam necessário ou relevante a implementação de políticas de saúde na empresa, para estimular o uso da sala de descanso e reduzir afastamentos por doenças ocupacionais. Em suma, os resultados evidenciaram o não uso dessa sala de descanso por diversos fatores (ambientais, culturais, sociais e econômicos), embora os participantes a considerem relevante para a questão da saúde do trabalhador, sugerindo a necessidade de se repensar este espaço, bem como a organização do trabalho, observando-se as sugestões dos participantes apontadas neste estudo, como recreação e interação, atividades que se contrapõem às características rígidas e penosas do *telemarketing*. (CAPES/CNPq)

Palavras-chave: Psicologia Ambiental, Direito Ambiental do Trabalho, *telemarketing*, sala de descanso, doenças ocupacionais.

ABSTRACT

ALMEIDA, V. H. **Quiet room in telemarketing and quality of life**. 149 p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2008.

To systematize the production, increase productivity, eliminate costs and save time, companies has joined to telemarketing, the main activity outsourced in Brazil and one of the largest employers in the country (665 thousand teleoperators). However, occupational diseases are common in this context, motivating firms to seek resources in this own workplace, such as the implementation of a quiet room for its employees, to mut the newly approved Anexo II, of the Norma Regulamentadora 17 (rule), wich established the obligatory completion of break for meal/rest off workplace. This study aimed to check, next to the teleoperators and supervisors of telemarketing, the use, for teleoperators, of the quiet room implemented in the company and its opinions about relation between use and removal for reason of health, proposing an intersection between Environmental Psychology and Enviromental Labour Law. There was a pilot study with 15 teleoperators (ten women and five men) and a lawyer of the company, resulting in some changes in the final questionnaire for teleoperators. Participated on the survey, out of the company and expediency of work, 80 teleoperators: 48 women and 32 men; 56% between 18-25 years; 73% single; 59% of the turn morning/morning-late; 74% without or taking higher level, with 39% of indications of complete average education and 35% of incomplete higher education; between 2004-2007, 56% had started in the activity of telemarketing and 60% joined the company in wich they work. Three male supervisors had also participated, between 26-28 years, higher level complete, turn morning/late-morning, two singles and one married, recruited between 2000-2001. The results showed no significant differences between the teleoperators (sex/shift of work) and had showed that: (1) 97% of the teleoperators and all the three supervisors had considered the activity partially or fully shessful; (2) during short breaks, 71% of the teleoperators had indicated the frequent use of the cafeteria, also indicated for the three supervisors; (3) the majority of the teleoperators never uses the quiet room, either before (50%), during (43%) or after hours of work expedient (74%); (4) when the use of the room, activities were held more relaxing (indicated by 40% of the teleoperators) and interaction (indicated by 29% of the teleoperators and two supervisors); (5) 54% of the teleoperators has never moved away for health reason, however two supervisors had indicated frequent removals and one, sometimes; (6) 84% of the teleoperators and two supervisors had indicated the influence of the use of the quiet room in health; (7) 67% of the teleoperators and all the supervisors had judged necessary or relevant the implementation of politics of health in the company, to stimulate use of the quiet room and reduce injuries by occupational diseases. In conclusion, although the results showing the non-use by teleoperators of the quiet room, which had the many factors (environmental, personal, cultural, social, economic, etc.), the participants had considered it excellent for the health of the worker, suggesting the need to reflect about this space and the organization of the work, in compliance with the suggestions of participants, such as the need for recreation and interaction, activities no common on the rigid and heavy context of telemarketing. (CAPES/CNPq)

Word-keys: Environmental Psychology, Enviromental Labour Law, telemarketing, quiet room, occupational diseases.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

| | |
|---|----|
| 1. Considerações sobre a evolução histórica do meio ambiente do trabalho | 17 |
| 2. Histórico e conceituação do <i>telemarketing</i> | 22 |
| 3. Considerações sobre o <i>telemarketing</i> | 26 |
| 4. Sala de descanso em empresas de <i>telemarketing</i> | 34 |
| 5. Sala de descanso para teleoperadores sob a perspectiva da Psicologia Ambiental | 38 |
| 6. Psicologia Ambiental e Direito Ambiental do Trabalho: uma proposta interdisciplinar em busca de um ambiente saudável para teleoperadores | 46 |
| 7. Objetivo, justificativa e relevância do presente estudo | 54 |

MÉTODO

| | |
|---------------------------|----|
| 1. Participantes | 58 |
| 2. Materiais/Equipamento | 61 |
| 3. Coletas dos dados | 61 |
| 3.1. Procedimentos éticos | 61 |
| 3.2. Estudo piloto | 62 |
| 3.3. Coleta de dados | 63 |
| 4. Tratamento dos dados | 64 |

| | |
|-------------------|----|
| RESULTADOS | 67 |
|-------------------|----|

| | |
|------------------|----|
| DISCUSSÃO | 90 |
|------------------|----|

| | |
|-------------------|-----|
| CONCLUSÕES | 124 |
|-------------------|-----|

| | |
|--------------------|-----|
| REFERÊNCIAS | 131 |
|--------------------|-----|

| | |
|---|-----|
| APÊNDICE A (Questionário para teleoperadores) | 140 |
|---|-----|

| | |
|--|-----|
| APÊNDICE B (Questionário para supervisores de <i>telemarketing</i>) | 142 |
|--|-----|

| | |
|---|-----|
| APÊNDICE C (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) | 144 |
|---|-----|

| | |
|----------------------------------|-----|
| APÊNDICE D (Tabelas A, B, C e D) | 145 |
|----------------------------------|-----|

INTRODUÇÃO

1. Considerações sobre a evolução histórica do meio ambiente do trabalho

Historicamente, sabe-se que a Revolução Industrial, caracterizada pela passagem da manufatura à indústria mecânica, tendo como palco a Inglaterra do século XVIII e, posteriormente, alastrando-se por toda a Europa, tornou-se um marco de significativa importância nas modificações sociais, que se estendem até hoje, ao iniciar um processo histórico de radical transformação econômica e social.

Enquanto na Idade Média o artesanato era a forma preponderante de produção, na Idade Moderna a burguesia, perseguindo lucros mais elevados, menores custos e produção em maior escala, buscava formas de aprimorar o sistema de produção para atender ao aumento da demanda, impulsionado pelo crescimento demográfico sinalizado na Europa. Frente a essa necessidade, a força humana de trabalho perdeu espaço para a energia motriz, substituindo o modo de produção doméstico pelo sistema fabril e alterando todo o modo de viver da classe operária, através da intensificação da exploração da mão-de-obra, da subordinação do trabalhador e da expropriação de seu saber na produção.

Essas mudanças técnicas, econômicas e sociais na Inglaterra provocaram uma densa ruptura com o modelo de trabalho até então conhecido, transformando o labor em mercadoria e resignificando o entendimento de ambiente de trabalho (ROCHA, 2002). Sobre a Revolução Industrial, esclarece Hobsbawn (1969, p. 80):

“[...] transformou a vida dos homens além do que se podia perceber. Ou, sendo ainda mais preciso, em seus estágios iniciais, destruiu o antigo modo de vida, deixando-os livres para descobrirem ou fazerem, para eles próprios, outros caminhos, se pudessem e soubessem como”.

Diante desse contexto, uma das principais mudanças impostas pela industrialização implicou na separação entre o ambiente de trabalho e a moradia,

constituindo-se dois ambientes distintos, em virtude da exigência de que os trabalhadores deixassem suas casas e exercessem suas atividades nas fábricas. Sob a supervisão do empregador, cumpriam, muitas vezes, jornada de trabalho superior a quinze horas diárias (FERREIRA, 2004). Como esclarece Oliveira (2004), os operários foram condicionados a seguir o ritmo da máquina a vapor, em extensas jornadas de trabalho já não mais limitadas pelo cair do dia, em razão da utilização da iluminação a gás.

Ao produzir uma ampla modificação nos processos e relações de trabalho, o movimento industrial alterou consideravelmente o que antes se entendia por trabalho e ambiente de trabalho, instalando um sistema de disciplina rigoroso e condições de trabalho nem sempre seguras e, potencialmente, insalubres, perigosas ou penosas. O modelo econômico instaurado com a Revolução Industrial iniciou um processo de degradação do meio ambiente natural e humano, com estreita relação com doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, o que se traduzia em grave diminuição na qualidade de vida da classe proletária, uma vez que muitos trabalhadores passavam a maior parte do dia nas fábricas, utilizando-se de suas casas somente para o parco descanso (FERNANDES, 2004).

Naquela época, condições desumanas e degradantes de trabalho foram impostas aos operários para aumentar a produção e garantir a progressão dos lucros, majorando a frequência de acidentes e doenças advindas do exercício laboral, provocadas pela precária iluminação, ausência de segurança, má circulação de ar no ambiente de trabalho e jornadas diárias exaustivas, somadas às diminutas condições de vida no cenário urbano, assolado por epidemias generalizadas e ausência de condições mínimas de higiene (COULON; COSTA-PEDRO, 1995).

De acordo com Silva (2004) e Navarro (2006), no curso da história, diversas lutas envergadas para a negação da sociedade do trabalho foram travadas pela classe trabalhadora, questionando a estruturação do processo produtivo instituído pela Revolução Industrial e

aprimorado pelos modelos que se seguiram, dentre eles o taylorismo, edificado por Frederick Winslow Taylor; este engenheiro norte-americano propôs a intensificação da divisão do trabalho, fragmentando as etapas do processo produtivo, através de tarefas especializadas e reiteradas. De acordo com aqueles autores, instituiu-se uma nova concepção de organização do trabalho e ambiente de trabalho, com a finalidade de sistematizar a produção, majorar a produtividade, economizar tempo e suprimir gastos desnecessários referentes ao processo produtivo (SILVA, 2004; NAVARRO, 2006). Esse modelo, denominado taylorismo e também conhecido no Brasil, em meados dos anos 30, por Organização Científica do Trabalho, consiste na racionalização do trabalho, visando o aumento de produtividade e a economia de tempo, por meio do controle do tempo do trabalhador pela classe dominante, inclusive das atividades sociais, ao empregar uma dicotomia entre tempo de trabalho e tempo livre (NAVARRO, 2006; THAINES, 2006; BRAVERMAN, 1974). Para Silva (2004), a organização científica do trabalho proposta por Taylor introduziu novos aspectos à cultura organizacional, que podem ser conferidos atualmente na organização do trabalho e ambiente das Centrais de Atendimento, despertando diversos questionamentos acerca da influência desse modelo na saúde do trabalhador.

De acordo com Venco (2006a, p. 8), diversos estudos apontam características tayloristas na organização do trabalho em *telemarketing*, tais como “o parcelamento de tarefas, a divisão entre o planejamento e a execução, a prescrição do trabalho e o controle dos tempos e movimentos”; traçando um paralelo entre o modelo taylorista e o contexto do *telemarketing*, aquela autora afirma que as centrais de atendimento podem ser consideradas as fábricas modernas, assim como os trabalhadores, os novos operários do setor terciário. Acrescenta que estresse e trabalho penoso, flexibilização da mão-de-obra e baixa remuneração, aspectos conferidos no modelo taylorista, estão igualmente presentes no contexto do *telemarketing*. Por seu turno, reforça Braga (2006) a patente influência do modelo

taylorista nas atividades laborais contemporâneas, especificamente no *telemarketing*, com a fixação de ritmos produtivos através de procedimentos rígidos e da utilização de tecnologias informacionais para o controle do trabalho dos teleoperadores pelos supervisores, justificando a degradação da atividade e das condições laborais do teleoperador.

Faz-se relevante esclarecer que, dentre as concepções jurídicas de insalubridade, periculosidade e penosidade, o *telemarketing* se insere no rol dos trabalhos penosos por apresentar as seguintes características: esforços repetitivos, excessiva atenção ou concentração, contato com o público acarretando desgaste psíquico, confinamento ou isolamento (OLIVEIRA, 2002).

No curso da história, a insurgência da classe operária ocorreu através de diversos movimentos e em diversos países, contra a exploração da força de trabalho e sua transformação em produto descartável. Ainda nas primeiras décadas do século XIX, após a Revolução Industrial, inconformada com a exploração de mão-de-obra desprovida de condições dignas de trabalho e sem a justa contraprestação pecuniária, a classe trabalhadora da Inglaterra, França, Bélgica e Suíça promove os primeiros movimentos operários conhecidos como ludismo e cartismo (COULON; COSTA-PEDRO, 1995). Estes movimentos são considerados as primeiras raízes da luta pelos direitos dos trabalhadores, responsáveis tanto pela criação dos primeiros centros de formação e ajuda mútua, como pelas leis trabalhistas (COULON; COSTA-PEDRO, 1995). Oliveira (2004) aponta que, antes mesmo da implantação das primeiras fábricas, já ocorria a organização dos trabalhadores e lutas a reclamar melhores condições de trabalho e o fortalecimento dos direitos trabalhistas.

No Brasil, o principal ordenamento jurídico trabalhista dirigido à tutela do trabalho e seu meio ambiente, criado somente em 1943, indubitavelmente recebeu influência das transformações ocorridas pioneiramente na Europa, da preocupação de vários países em elaborar leis de proteção aos trabalhadores e de fatores internos importantes, como a política

trabalhista do governo de Getúlio Vargas e o surto industrial experimentado pelo país naquela época. No entanto, pensar que a Consolidação das Leis do Trabalho solucionou todos os problemas da classe trabalhadora é quedar-se no ilusório, uma vez que, diante do dinamismo da sociedade e do aparecimento de novas atividades, emergem outras necessidades pautadas na qualidade de vida e bem-estar, dificultando a sincronia entre mudanças sociais e atualização do ordenamento jurídico trabalhista.

Nesse diapasão, ao tratar das novas formas de organização social e da emergência de novos espaços de vida, Nicolaci-da-Costa (2002) discorre sobre as impactantes conseqüências do dinamismo construtivo da sociedade, afirmando que, com a instituição de novos espaços, novas demandas, novas regras de produção, sociabilidade e sobrevivência, novas formas de agir, de pensar e de viver emergem e modificam toda a sociedade. Essa emergência do novo não só sinaliza, mas também justifica a necessidade da intervenção do Estado de Direito nas relações particulares, dentre elas a relação trabalhista, na criação ou adaptação da legislação às necessidades de cada tempo e cada povo, embora seja patente a incapacidade da legislação em acompanhar a celeridade das mudanças sociais.

Por conseguinte, o que se entendia por ambiente de trabalho na década de 40, advento da Consolidação das Leis do Trabalho, não se presta como paradigma para a resolução de intempéries intrínsecas a atividades desconhecidas àquela época, dentre elas o *telemarketing*, contexto do presente estudo. De acordo com Ferreira (2005), uma vez que se tem uma diversidade de atividades laborais, tem-se também diversos ambientes de trabalho e, cada qual, suas vulnerabilidades, que podem flutuar de acordo com a atividade exercida, exigindo intervenções específicas e multifacetadas com a finalidade de diminuir ou afastar riscos aos trabalhadores.

Sob essa perspectiva, percebe-se que a transformação do meio ambiente do trabalho, iniciada pela Revolução Industrial, ainda se encontra em pleno movimento através

dos sucessivos processos revolucionários. Dentre tais processos, a contemporânea Revolução das Tecnologias da Informação desencadeou a expansão do *telemarketing* que, além de alterar comportamentos e hábitos em função do desenvolvimento de novas tecnologias, revolucionou o mercado de trabalho ao impor novas concepções de organização e, conseqüentemente, obrigando a repensar as condições de trabalho. Contudo, se por um lado a tecnologia possibilitou modificar o conteúdo organizacional do trabalho, permitindo a redução da jornada do tempo de execução das tarefas, em revés, o tornou mais intenso, compacto e amplamente controlado, levando o trabalhador à fadiga (MOURA, 1993). Pontua Airton Marinho da Silva, médico do trabalho e auditor fiscal do trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego, que “é exatamente o poder de controle oferecido pela tecnologia e pela aceleração dos processos que deixa ao operador de telemarketing apenas um mínimo de autonomia em seu trabalho” (SILVA, 2004, p. 33).

A despeito das conquistas no campo da saúde do trabalho e da existência de uma legislação dirigida à tutela dos direitos dos trabalhadores, incluindo-se, ainda que muito sutilmente, o ambiente laboral, a perseguição da classe trabalhadora por melhores condições de trabalho e por um meio ambiente de trabalho promotor de saúde não estagnou no tempo; pois, com o passar dos tempos, surgem novas necessidades de compreender, modificar e readequar a estrutura do trabalho e seu ambiente, em decorrência de novos espaços, novos modos de produção, novas formas de vida e novos conflitos propostos pelo dinamismo peculiar da sociedade, oriundo do pensar, viver e agir sempre em movimento.

2. Histórico e conceituação do *telemarketing*

Em breve recorte histórico, a origem dessa forma de negociação e prestação de serviços teve seus primeiros registros em 1880, quando um dono de pastelaria em Berlim, na Alemanha, passou a oferecer seus produtos através de contato telefônico, utilizando-se de um

cadastro de Alexandre Graham Bell, inventor do telefone, composto por 180 pessoas (ODA, 2003; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS, 2005; NOGUEIRA, 2006).

Por volta de 1950, nos Estados Unidos, revistas e jornais já publicavam anúncios com telefone para a comercialização de produtos e serviços. Já em meados da década de 70, o *telemarketing*, ainda sem essa terminologia, era um importante instrumento utilizado por cerca de sete milhões de norte-americanos para ofertar ou vender bens. Nesse período, o telefone, já usado em ações de *marketing* no mercado norte-americano, passou a ser utilizado para vendas, tendo como pioneiras as empresas Ford Motor Company e Campaign Communications Institute of America, em campanha que utilizava o telefone como o principal meio de divulgação (NOGUEIRA, 2006; ODA, 2003).

No Brasil, na década de 50, a lista telefônica (Páginas Amarelas) implantou uma equipe de vendedoras para comercialização de anúncios de classificados por telefone. A adoção do *telemarketing* deu-se somente nos anos de 1980 pelas filiais de multinacionais, atuantes no segmento de cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia, respectivamente pelas empresas Credicard e Abril; seu apogeu no Brasil ocorreu no final da década de 90, tornando-se a ferramenta mais importante do *marketing* (NOGUEIRA, 2006; ODA, 2003). Destaca Nogueira (2006) que a expansão das empresas de telecomunicações no Brasil deu-se somente mais tarde com o neoliberalismo, caracterizado pelas privatizações das empresas públicas, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e o desmonte do setor produtivo estatal. Justifica que o advento do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que também dispõe sobre os negócios tratados via telefone, a privatização das empresas de telefonia, em 1998 e o considerável desenvolvimento da informática foram os principais fatores aceleradores do *telemarketing* no país.

Para Nogueira (2006, p. 39), e de acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços¹ (2005), *telemarketing* “é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, tendo como objetivo as ações padronizadas e contínuas de *marketing*”, sendo o telefone seu principal instrumento. Por telemática entende-se a associação entre telecomunicação e informática. Para Dantas (2000 apud ODA, 2003, p. 8), *telemarketing* é “qualquer forma de comunicação com o mercado através de recursos telemáticos (associação entre telecomunicações e informática), com objetivos diversos”, tendo como conceito mais atual “a utilização planejada de recursos de telecomunicações e informática como forma de se obter lucro direto ou indireto, através da satisfação do mercado consumidor de qualquer bem ou serviço”.

Referentemente à função dos teleoperadores, o Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2002) a define, através da Classificação Brasileira de Ocupação², sob o código 4222-10, da seguinte forma:

“Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas estrangeiras. Auxiliam o cliente, fornecendo informações e prestando serviços gerais. Podem treinar funcionários e avaliar a qualidade de atendimento do operador, identificando pontos de melhoria”.

Ainda sobre a função de teleoperador, complementa a Health and Safety Executive (2006, p. 6), do Reino Unido:

“Atendente de chamadas (também conhecido como consultor de serviços ao consumidor/agente/operador) - um indivíduo cujo trabalho requer que ele gaste uma proporção significativa de seu tempo de trabalho atendendo a chamadas telefônicas e utilizando simultaneamente terminais de computadores” (tradução nossa).

¹ Entidade sem fins lucrativos, fundada em 22 de setembro de 1987 por profissionais pioneiros em *telemarketing* no Brasil, englobando empresas que fornecem equipamentos, prestam serviços ou utilizam, de diversas formas, o *telemarketing* (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS, s.d.).

² Documento que reconhece, nomeia, codifica e caracteriza as ocupações do mercado de trabalho brasileiro.

A jornada de trabalho desses profissionais, no Brasil, pode ser de quatro ou seis horas diárias (respectivamente para 24 ou 36 horas semanais), não obstante o labor extraordinário, muitas vezes realizado. Consoante ao disposto na Consolidação das Leis do Trabalho, usufruem 15 minutos de pausa (terminologia que designa intervalo para descanso e alimentação), quando a jornada de trabalho é de 6 horas diárias, ou 5 minutos de pausa por deliberação da empresa, para jornada de 4 horas diárias; algumas empresas, além dos 15 minutos previstos pela legislação, concedem mais cinco minutos extras, que são denominados de pausa particular. Laboram seis dias por semana, usufruindo uma folga semanal concedida conforme escala organizada pela empresa, sendo pelo menos uma ao mês em sábado ou domingo.

De acordo com o Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* de São Paulo (SINTRATEL, s.d.), a atividade se subdivide em: (a) televendas/teleatendimento, segmentada em *telemarketing* ativo (o teleoperador entra em contato com o consumidor) e passivo (o teleoperador aguarda a chamada telefônica do cliente, incluindo-se nessa modalidade o Serviço de Atendimento ao Consumidor); (b) cobrança; (c) pesquisa, para apurar o nível de satisfação dos clientes; (d) utilidade pública, para informações sobre serviços públicos, através das linhas 0800.

O *locus* de trabalho, denominado *call center*, em meados do ano de 2000, com a implementação de ferramentas de Internet, passou também a ser conhecido como *contact center* ou central de relacionamento, em virtude do estabelecimento de um canal de comunicação para uso dos clientes, conhecido como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), visando cativá-los e fidelizá-los. A Health and Safety Executive (2006, p. 6), define *call center* da seguinte forma:

“ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida através do telefone, utilizando-se simultaneamente terminais de computador [...]. Isto inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em linhas internas de ajuda bem como companhias voltadas para essa atividade” (tradução nossa).

O espaço físico do *call center* ou *contact center* ou Central de Relacionamento, por abrigar muitos funcionários, costumeiramente é amplo, dotado de ar-condicionado, sistema de isolamento acústico, forte iluminação artificial e painéis informativos sobre o número de ligações em espera, atendidas e abandonadas. É composto por várias ilhas, que são agrupamentos enfileirados de postos ou posições de atendimento (conhecidos no setor como P.A.), cada uma supervisionada por um supervisor de *telemarketing*. Em cada posição de atendimento há uma mesa, uma cadeira, um computador, um telefone e um fone de ouvido com um microfone acoplado e, em uma mesma ilha, as posições de atendimento são separadas por baias, de modo que um teleoperador não visualiza o outro ao lado. Por sua vez, o supervisor de cada ilha tem sua mesa em posição estratégica, para que possa enxergar todos os teleoperadores que compõem sua equipe e para os monitorar através de um sistema em seu computador, que lhe permite saber o tempo de pausa, tempo de atendimento, número de ligações efetuadas/atendidas, a jornada de trabalho efetivamente cumprida naquele dia por cada teleoperador, dentre outras informações.



Figuras 1 e 2. Fotos ilustrativas de postos de atendimento de empresas de *telemarketing*. Fontes: SANTOS (2007) – foto à esquerda; BISPO (2004) – foto à direita.

3. Considerações sobre o *telemarketing*

Quanto à expansão do setor no Brasil, a necessidade de aproximar empresas de sua clientela, através de um meio que proporcionasse agilidade na prestação de serviços, tornando-se possível atender altas demandas em um curto espaço de tempo, fez com que

grandes e médias empresas adotassem a atividade de *telemarketing* como meio de vender seus produtos e resolver problemas intrínsecos à relação comercial junto aos consumidores. Atualmente, o *telemarketing* constitui a principal atividade terceirizada no Brasil, direcionada para a venda de produtos e atendimento ao consumidor, sendo um dos setores que mais cresceram devido à privatização de operadoras de telefonia fixa em 1998, cuja medida popularizou a telefonia no país, abrindo caminho para que empresas de *telemarketing* tivessem um acesso maior à população (VARGA, 2003).

Expressivamente, nos três primeiros anos da década de 2000, o setor cresceu 235%, mesmo em períodos de forte recessão e elevados índices de desemprego (NOGUEIRA, 2006). De acordo com estimativas da Associação Brasileira de Telesserviços publicadas no Jornal Folha de São Paulo, no Brasil cerca de 500 mil pessoas foram empregadas no setor de telesserviços em 2003, contra 465 mil no final de 2002, indicando um crescimento de 7,5%, superior às expectativas iniciais, que eram 6% (FOLHA ONLINE, 2003). Aponta Venco (2006a) que em 2005, no Brasil, eram 600 mil teleoperadores, distribuídos em 1.827 empresas, das quais 250 eram terceirizadas; 60% desses postos de trabalho estão no Estado de São Paulo e 45% acolhem jovens em sua primeira experiência no mercado de trabalho (FOLHA ONLINE, 2003). De acordo com Santos (2007), em recentes estimativas, o Brasil emprega cerca de 665 mil teleoperadores (SANTOS, 2007), a Europa, 1,5 milhões e os Estados Unidos, 5 milhões (GALASSO, 2005).

Estima-se, porém, que a oferta de trabalho e geração de novos empregos no setor de *telemarketing* mantenha o crescimento conferido nos últimos anos, movimentando em torno de R\$ 65 bilhões por ano no mercado nacional (MARQUES, 2005), principalmente com a recente proposta de abrir o serviço para empresas norte-americanas.

Foi realizada uma pesquisa, denominada *Global Call Center Industry Project*, em 19 países (tais como Estados Unidos, Canadá, Filipinas, Índia, Austrália, Inglaterra,

Alemanha, Suécia, Polônia, África do Sul e Brasil), coordenada pelas Universidades de Sheffield, da Inglaterra, e Cornell, dos Estados Unidos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS, 2006). No Brasil, a pesquisa foi realizada pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, evidenciando os indicadores do setor de *telemarketing* no país, tais como: (1) mais da metade dos *call centers* (76%) foram implantados após o processo de privatização do setor de telecomunicações; (2) 25% tem mais de 500 posições de atendimento, 25% tem entre 100 e 500 e 50% tem mais de 10; (3) a expressiva maioria dos teleoperadores é composta por mulheres (77%); (4) o tempo médio inicial de treinamento é de 4 semanas; 74% dos teleoperadores possuem o 2º grau e 22%, curso superior. Ademais, os estudos de Silva (2004) e Venco (2006b) indicaram o predomínio de pessoas jovens e mal-remuneradas, expressivamente de estudantes universitários de instituições de ensino privado, percebendo, em média, salário de 400 reais.

Apesar das elevadas cifras angariadas pelo setor de telesserviços, se o sucesso do *telemarketing* parecia ser uma solução para o crescente desemprego no Brasil e uma boa notícia para as empresas atuantes nesse segmento, por outro lado, algumas peculiaridades intrínsecas à atividade desencadearam problemas relacionados à saúde dos teleoperadores, que se tornaram vítimas de doenças ocupacionais, físicas e psicológicas (RIBEIRO, 2004).

É relevante elucidar que as doenças ocupacionais, ou doenças laborais, subdividem-se em doenças profissionais e doenças do trabalho, não raramente confundidas pela literatura, cujos efeitos jurídicos equiparam-se ao acidente de trabalho (OLIVEIRA, 2002), conforme se confere no Artigo 20, da Lei nº 8.213 (BRASIL, 1991):

“Art. 20. Consideram-se acidente do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas:
I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;

II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I.
[...]”.

Em síntese, enquanto as doenças profissionais decorrem diretamente de uma determinada atividade ou função exercida e integram um rol taxativo disposto no Regulamento da Previdência Social (BRASIL, 1999), as doenças do trabalho decorrem das condições ambientais de trabalho e podem constar ou não daquele já mencionado rol oficial, devendo-se comprovar o nexo de causalidade entre a doença e a atividade laboral desempenhada. Por exemplo, lesões por esforço repetitivo (LER) ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) são casos de doenças profissionais quando contraídas por digitadores, atividade diretamente relacionada a esta patologia; é caso de doença do trabalho o teleoperador que desenvolve estado de estresse, em razão de ameaças, tensões e ansiedades que permeiam o *locus* de trabalho, devendo-se comprovar a conectividade entre esses fatores e a doença desencadeada. Embora essas duas categorias de doenças ocupacionais sejam, não raramente, objeto de confusão pela literatura, não se pretende aprofundar na questão, pois não é esta a proposta do presente estudo.

Retomando a questão da precarização do trabalho em *telemarketing*, justificada pela alta incidência de doenças ocupacionais no setor, aponta Ribeiro (2004, p. E2) que, de acordo com o Sintratel (sindicato da categoria em São Paulo), “depressão e estresse são sintomas que se apresentam cada vez com mais frequência em operadores de *telemarketing*”, causados pela “forte cobrança dos supervisores para o alcance de metas, atitudes grosseiras do público, repetições à exaustão do mesmo ‘script’³ para vender produtos e serviços e, por vezes, brincadeiras desagradáveis dos superiores hierárquicos”. O autor acrescenta que, dos 34 operadores entrevistados em uma pesquisa, 82% manifestaram sintomas de estresse, como

³ Texto padrão utilizado pelos operadores de *telemarketing* para o exercício da atividade.

ansiedade, depressão, angústia, isolamento social e dores musculares, de cabeça e de estômago.

O Ministério Público do Trabalho de Belo Horizonte (MG) salientou a necessidade de se desenvolver estudos científicos sobre a atividade de *telemarketing* e concluiu, com fundamento em laudo pericial e argumentos apresentados em juízo, que a atividade de teleatendimento é patogênica ao sistema psíquico e orgânico por causar sobrecarga psicognitiva, distúrbios auditivos e vocais, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. DORT⁴ é a nova terminologia instituída pelo Instituto Nacional de Seguridade Social, para lesões por esforços repetitivos (LER), que representam cerca de 80 a 90% dos diagnósticos de doenças ocupacionais na Previdência Social (SILVA; ASSUNÇÃO, 2005; ASSUNÇÃO, 2003). No presente estudo, optou-se pelo uso conjunto das denominações LER/DORT, com base em Oliveira (2002, p. 299):

“A sigla LER, de rápida assimilação e fácil entendimento, mesmo não sendo tecnicamente a denominação mais adequada, acabou consagrada pelo uso. As objeções dos críticos são no sentido de que essa sigla restringe os fatores causais apenas aos ‘esforços repetitivos’, quando estão comprovados diversos outros que provocam a enfermidade. Apesar da validade dessas críticas, seguindo a mesma trilha da literatura especializada a respeito, também adotaremos, neste livro, o termo LER, sem apego ao seu conteúdo literal, mas valorizando a carga de significado que a denominação já alcançou”.

Além das doenças já indicadas pelo Ministério Público do Trabalho de Belo Horizonte, na atividade de *telemarketing*, de acordo com Rossit (2001), Assunção (2003) e Silva e Assunção (2005), é quase inevitável a presença de estresse, tensão psicológica, ansiedade, depressão e fadiga em teleoperadores, coroando o entendimento de Rocha (1997, p. 138), de que “são cada vez mais importantes as análises acerca dos elementos psicológicos como a pressão para o desempenho da atividade, que desencadeia a depressão e distúrbios emocionais”.

⁴ Instituto Nacional de Seguridade Social, através da Ordem de Serviço nº 606, em 5 ago. 1998.

Silva e Assunção (2005, p. 563) apontam que “a publicidade do setor insiste em mostrar teleoperadores cooperativos e felizes, enquanto, na realidade, o ambiente fica permeado por queixas e sintomas constantes de estresse, envolvendo absenteísmo elevado, alta rotatividade e dificuldades cotidianas de gerenciamento e retenção de pessoas”. A pesquisa de Silva (2004, p. 10), envolvendo ampla revisão bibliográfica, análise de conteúdo de processos e audiências públicas do Ministério Público do Trabalho e entrevistas semi-estruturadas com procuradores, sindicalistas e auditores fiscais do trabalho, evidenciou:

“[...] as empresas aceleram os processos de atendimento e desvalorizam as conquências sobre os trabalhadores; os sindicatos, frágeis na conjuntura atual, denunciam adoecimento e precárias condições de trabalho. As instituições públicas carecem de legislação clara e objetiva para sua intervenção. O teletendimento insere-se em conjuntura recente de globalização, novas tecnologias e privatização da telefonia onde predomina a força econômica”.

Os resultados desta pesquisa revelaram importantes contradições relativas ao que a publicidade do setor insiste, ao mostrar teleoperadores satisfeitos. Quando da oportuna devolutiva dos resultados obtidos na pesquisa de Silva (2004), a empresa, subestimando os fatores de riscos apontados, justificou-se através dos seguintes argumentos: novidade da atividade no Brasil, importância do *telemarketing* para a formação dos jovens trabalhadores, exageros e sentimentalismo na análise dos dados, complexidade da questão e necessidade de estudos mais sofisticados, ignorância da verdade absoluta e conclusões precipitadas em virtude da visão isolada do contexto. Justificou, ainda, que a empresa não foi ouvida, nem tampouco se reconhece no estudo. De acordo com o autor, as empresas empenham a bandeira de benfeitoras, formadoras de jovens, mantenedoras de ambientes de trabalho saudáveis e motivadores e potenciais empregadoras em face aos elevados índices de desemprego. Todavia, os trabalhadores apresentam diversas e variadas queixas, denunciadas pelas organizações sindicais que, por seu turno, encontram-se limitadas pelos “embaraços do

desemprego, das privatizações e do desmonte recente dos direitos sociais dos trabalhadores” (SILVA, 2004, p. 102).

Em um estudo mencionado por Marques (2005), realizado em um dos muitos escritórios de *telemarketing* de uma empresa, 36 funcionários recrutados foram observados em seu ambiente de trabalho durante um mês e responderam a questionários. Verificou-se que os operadores de *telemarketing* “passavam os intervalos em um ambiente sem nenhuma vista do exterior, como se realmente estivessem isolados em uma ilha”, concluindo-se que “o serviço de *telemarketing* quase não permite que o trabalhador expresse sua subjetividade, o que provoca estresse emocional – base de várias patologias”.

Polêmico e preocupante, o tema despertou o interesse de Galasso (2005, p. 196-197; USP ONLINE, 2005) que, em sua pesquisa, identificou fatores psicossociais negativos relacionados: (1) ao ambiente físico – ausência de equipamentos ergonômicos, posto de trabalho isolado, características físicas do edifício, etc.; (2) à “estrutura temporal” – fila de atendimento, ritmo elevado e poucas pausas; (3) à “latitude decisória” – falta de controle sobre a tarefa, rigidez da organização do trabalho, *script* padrão, falta de oportunidade de tomar decisões individuais e falta de participação.

Stokols (1992, p. 12) aponta que o ambiente pode operar “como um estressor, evidenciado pelo estresse emocional e pela debilidade física” da pessoa, como conseqüência da exposição crônica às demandas ambientais incontroláveis, tais como ruído, mudança econômica abrupta, ou conflito interpessoal. Esses aspectos ambientais são muito comuns ao ambiente de *telemarketing*.

Outrossim, imperioso lembrar que, além dos aspectos psicológicos e comportamentais dos teleoperadores indicados nesses estudos anteriormente mencionados, o ambiente de trabalho contempla ainda características físicas do edifício e do posto de trabalho, como apontado por Galasso (2005). Portanto, os aspectos físicos, arquiteturais e

tecnológicos, tais como equipamentos ergonômicos (cadeiras e mesas reguladas proporcionalmente a cada usuário, apoio de punho, etc.), ruídos provocados pelo atendimento simultâneo de vários teleoperadores, temperatura do ambiente, posto de trabalho isolado, entre outros, por serem partes integrantes do *locus* de trabalho e por exercerem influência no bem-estar e na saúde dos teleoperadores, merecem também atenção, além dos aspectos psicológicos, comportamentais e sócio-culturais que integram o meio ambiente de trabalho de *telemarketing*.

Dentre as queixas de saúde mais comuns ao setor, tem-se: laringite, problemas auditivos e vocais, LER/DORT, tensão muscular, dores de cabeça e pescoço, alterações psicológicas, estresse, depressão, perturbação do sono, incapacidade de relaxar, irritabilidade, choro fácil, sensação de abatimento e esgotamento, dificuldade de concentração e memória e agressividade. Os seguintes fatores de risco favorecem o adoecimento dos teleoperadores: ritmo alucinante de trabalho, impossibilidade de interação com outros colegas de trabalho, escassez de pausas para descanso, metas de produtividade desgastantes (Tempo Médio de Atendimento – TMA ou Tempo Médio Operacional – TMO), postura estática, movimentos repetitivos, pressão constante de supervisores com controle rígido de trabalho, inadequação do mobiliário e dos equipamentos, insalubridade do ambiente de trabalho, baixos salários, sistemas de avaliação e fardo emocional de lidar com clientes exigentes ou desagradáveis (ODA, 2003; GALASSO, 2005; NOGUEIRA, 2006).

Em seu estudo envolvendo 13 mulheres, que exercem a função de teleoperadoras, Nogueira (2006) traz alguns recortes dos discursos dessas participantes, que permitem compreender com maior clareza os fatores de risco e queixas comuns ao setor:

“[...] eu trabalhava das 2 às 8 da noite, eu ficava 6 horas sentada, só tinha 15 minutos pra tomar café e 5 minutos para ir ao banheiro. O resto era tudo chamada, caía uma chamada atrás da outra, você não tinha como ficar levantando mais, ou você ia nesse meio espaço no banheiro ou você não ia mais, eram 6 horas sentada recebendo ligações direto” (NOGUEIRA, 2006, p. 62).

“Eu voltei de férias faz 2 semanas! Eu falei que eu não ia chorar. Lá é muito estressante. Por exemplo, eu tive uma dúvida no meu atendimento e fui pedir auxílio para a minha supervisora e sabe como ela me responde? – K..., o seu TMO está altíssimo! E o nosso tempo médio de atendimento é de 29 segundos, eu estava com 35 segundos. Que para eles é um absurdo” (NOGUEIRA, 2006, p. 64).

“[...] é engraçado quando as pessoas chegam, uma olha pra cara da outra e tchau! Não dá tempo pra gente conversar. Você tem que conversar antes de entrar, porque depois que você entra não se consegue mais conversar. E, quando acaba a nossa jornada a gente está tão exausta que você entra no elevador e fala: – mais um dia; e o outro só consegue responder: – mais um dia” (NOGUEIRA, 2006, p. 66).

Para acentuar a problemática, é sabido que a profissão de teleoperador, na esfera da legislação pátria, não possui tutela específica na Consolidação das Leis Trabalhistas que contemple todas as peculiaridades da atividade; apenas é assistida pela jurisprudência⁵ e, muito recentemente (30 de março de 2007), pela Norma Regulamentadora (NR) nº 17, aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego através da Portaria nº 09 (BRASIL, 2007), que estabelece parâmetros para a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, visando proporcionar-lhes conforto e segurança, sem, contudo, abranger toda a amplitude da celeuma em que o *telemarketing* encontra-se imerso.

Devido à precariedade de políticas públicas e a insuficiência de normatização específica, diversos estudos interdisciplinares, inclusive o presente, discutem a atividade de *telemarketing*, com intuito de oferecer um suporte para questões ainda não superadas e, quiçá, colaborar com magistrados e legisladores na adequação e construção de uma legislação mais vigilante para a saúde dos teleoperadores.

4. Sala de descanso em empresas de *telemarketing*

Diversas pesquisas vêm reforçando os benefícios do descanso durante a jornada de trabalho em qualquer profissão, sinalizando, além do aumento da produtividade, a

⁵ Conjunto de decisões reiteradas proferidas pelos Tribunais ou série de decisões similares sobre uma mesma matéria.

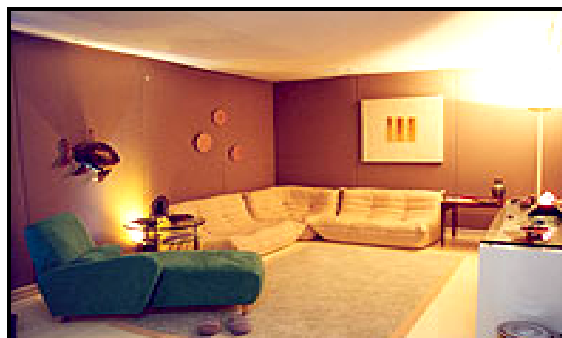
diminuição de riscos de doenças, relacionadas ou não ao trabalho e à promoção de qualidade de vida àqueles que se permitem, e são permitidos, descansar (MORAES, 2004; VEJA, 2006; NASKA et al, 2007; FANTÁSTICO, 2007). Em recente estudo realizado durante seis anos pela University of Athens Medical School (Grécia), pela Hellenic Health Foundation (Grécia) e pela Harvard School of Public Health (EUA), constatou-se que 30 minutos de sesta, por pelo menos três vezes por semana, reduz para 37% o risco de mortalidade coronária (NASKA et al, 2007).

Em resposta à denunciada precarização do trabalho em *telemarketing*, especificamente às queixas comuns ao setor acerca do desgaste físico e mental desencadeado pela atividade, algumas empresas atuantes nesse segmento se propuseram a buscar alternativas dentro do próprio ambiente de trabalho; implementaram em suas dependências ou uma sala de descanso, e/ou gibiteca, e/ou salão de beleza, e/ou horta, e/ou sala de massagem e até sala do grito, muitas delas frutos das sugestões dos próprios funcionários, para o uso durante o intervalo para refeição e descanso (ESTRATEGISTA.COM, 2006). Esse intervalo é conferido pela Consolidação das Leis do Trabalho, em seu Artigo 71, parágrafo 1º, a todos os trabalhadores com jornada de trabalho superior a quatro horas diárias, com a finalidade de lhes proporcionar um momento não só para alimentação, mas também para descanso físico e mental: “Não excedendo de 6 (seis) horas o trabalho, será, entretanto, obrigatório um intervalo de 15 (quinze) minutos quando a duração ultrapassar 4 (quatro) horas” (BRASIL, 1943).

Em observância às queixas comuns no setor e à ocorrência de afastamentos por motivos de saúde, uma das empresas multinacionais pioneiras no ramo de prestação de serviços de *telemarketing* implementou em sua dependência, localizada na cidade de Ribeirão Preto (SP), uma sala de descanso para ofertar aos seus funcionários melhores condições de trabalho, através do descanso em um ambiente diferente daquele onde ocorre a prestação

laboral. Conforme verificado pelo aluno-pesquisador, esse tipo de sala tem recebido diferentes denominações (sala de descanso, sala de recolhimento, espaço *light*, sala de criatividade e sala de descompressão), estando presente em empresas de diversos segmentos: Citibank, IBM, Teletrim, Intelig Telecom, Guarda Universitária da USP, Vale do Rio Doce – Estação Valer, BankBoston, SINC – Euro RSCG 4D, SulAmerica Seguros, Masa, Infraero, Electrolux, Innervision, O Boticário, Call Information, Serasa, Hospital São Luís, Avon, Bradesco, Casas Bahia Contact Center, Atento Brasil e BrasilCenter Comunicações. Neste trabalho, optou-se pela denominação de sala de descanso, por melhor designar, no ponto de vista do autor, a finalidade do referido espaço.

De acordo com Siklus (s.d.), é uma sala característica para relaxamento, a fim de proporcionar aos usuários sensação de bem-estar e conforto, para recuperação de energia e concentração. Em geral, é um espaço apartado do local onde é exercida a atividade de trabalho, embora dentro do prédio da empresa, com algumas especificidades que variam de acordo com cada empresa, tais como, pouca iluminação, mesa para leitura, sofás, divãs, pufes, almofadas, revistas, televisão, computadores com Internet, materiais para massagem e relaxamento, jogos, chás relaxantes e calmantes, parede para se expressar (escrever ou riscar) e saco de pancadas. Propõe-se, então, a utilização dessa sala pelos funcionários nos horários por eles preferidos, antes ou após a jornada de trabalho, ou, inclusive, durante o intervalo para refeição e descanso.



Figuras 3 e 4. Fotos ilustrativas de duas salas de descanso em empresas. Fontes: MORAES (2004) – foto à esquerda; SYNORO (2007), foto à direita.

Guimarães (2000, p. 19), psicopedagoga idealizadora e criadora de uma sala de descanso em uma das empresas visitadas pelo autor do presente estudo, assim define essa sala:

“Espaço totalmente voltado para o ser humano profissional, com o objetivo de ‘tirar’ a pessoa do estresse do dia a dia e oferecer recursos para que ela possa recobrar as energias e voltar ao trabalho mais inteira e com maior vigor.”

“As pessoas podem permanecer por um tempo suficiente para relaxar e recuperar suas energias sem, no entanto, perderem a concentração e o ritmo de trabalhar [sic].”

Outra empresa, também visitada, define a referida sala como “um espaço reservado, com infra-estrutura diferente de todos os ambientes da Organização, oferecendo conforto e materiais que auxiliam no relaxamento e amenizam os impactos causados pelo dia-dia, dentro e fora da central de atendimento” (BRADESCO RELAÇÃO COM INVESTIDORES, 2006, p. 165).

Muito embora não se encontre na literatura informações acerca da origem dessa sala de descanso, provavelmente tenha suas raízes em países como Estados Unidos, Japão, China ou países da Europa, onde as empresas são obrigadas a dedicar alguns minutos ao descanso efetivo de seus funcionários. Na China, a sesta está prevista na Constituição; no Japão, o repouso é compulsório e lotam os “salões de sesta”; na Espanha, a sesta inicia-se às 14 horas e se estende até às 17 horas. No Brasil, o descanso durante a jornada laboral ainda é tabu e rema contra o preconceito de ser entendido como ócio improdutivo, embora estudos mostrem que um profissional em situação de alto grau de estresse é mais propício a acidentes de trabalho, comparando-se com outro descansado (ALTMAN, 2003).

5. Sala de descanso para teleoperadores sob a perspectiva da Psicologia Ambiental

Como já apontado anteriormente, diante da vigente política de mercado voltada para a intensificação do ritmo de trabalho, perseguindo cifras cada vez mais elevadas e o aumento da escala de produtividade, doenças ocupacionais tornaram-se cada vez mais presentes no cenário laboral, comprometendo o lucro dos empregadores e maculando a satisfação do trabalho por parte dos empregados. Frente a essa realidade, a busca por um ambiente de trabalho saudável, que proporcione conforto e condições propícias para o desempenho do labor, encontra incontáveis obstáculos impingidos pelo dinamismo social que, freqüentemente, incorpora novas profissões e, junto delas, emergem novas necessidades, frutos das peculiaridades físicas e procedimentais dessas atividades.

Para Assunção (2003), os novos tempos exigem dos pesquisadores, debruçados em estudos voltados à temática da saúde, maiores esforços para compreender as recentes mudanças, diante da transformação do modo das pessoas fazerem uso de suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas; a instituição de novas formas de organização do trabalho modifica a maneira do trabalhador enfrentar os riscos e provoca efeitos sobre a saúde ainda não conhecidos ou dimensionados.

Stokols (1992), autor de diversos textos sobre Psicologia Ambiental, relata que os dilemas globais dos novos tempos são a construção e manutenção de ambientes saudáveis, tanto em países em desenvolvimento, quanto em nações industrializadas. Pontua que a maioria dos programas de promoção de saúde implementados em contextos comunitários focalizam mais os indivíduos que os ambientes, preocupando-se em modificar hábitos e estilos de vida individuais, em vez de zelar por recursos e intervenções ambientais na promoção de saúde aos usuários daquele espaço. Stokols acrescenta ainda que diversas pesquisas sugerem o valor potencial de intervenções ambientais, como auxílio para programas orientados para a saúde.

A Psicologia Ambiental, um dos campos de pesquisa e intervenção na Psicologia, desde a década de 70, dedica-se ao estudo da inter-relação entre pessoa e ambiente, priorizando os aspectos físicos (CAMPOS-DE-CARVALHO, 2003; MOSER, 1998). Nos Estados Unidos, a Psicologia Ambiental originou-se da Psicologia Ecológica de Barker (CAMPOS-DE-CARVALHO, 1993; FERREIRA, 2004), enquanto, na Europa, surgiu em decorrência da necessidade de reconstrução das cidades pós Segunda Guerra Mundial (MELO, 1991). Desde a década de 70, a Psicologia Ambiental vem se ocupando da conjunção de dois segmentos, degradação ambiental e planejamento de ambientes construídos. Vários autores (CAMPOS-DE-CARVALHO, 1993; FERREIRA, 2004; STOKOLS, 1978) apontam que, dentre os tipos de temas que compõem os interesses da Psicologia Ambiental, estão a preocupação com o efeito do ambiente no comportamento, a construção de determinados ambientes para obter determinados efeitos sobre o comportamento, mudanças de atitudes, percepções e comportamento frente ao ambiente, mudanças e planejamento do ambiente, etc. (CAMPOS-DE-CARVALHO, 1993; FERREIRA, 2004; STOKOLS, 1978). Ittelson, Proshansky & Rivlin (1970 apud RIVLIN, 2003, p. 216), assinalam que “novas tecnologias, incremento da decadência urbana, desastres naturais e causados pelo ser humano, mudanças ecológicas profundas e aumento populacional em muitas partes do mundo, tudo isso leva à necessidade de um ‘ambiente de sobrevivência’”, justificando a intersecção da Psicologia Ambiental com outras áreas voltadas para problemas sociais e inseridas em um amplo campo multidisciplinar de estudos sobre a inter-relação pessoa-ambiente.

O foco da Psicologia Ambiental não é somente a pessoa, mas sim a pessoa e o ambiente em que está inserida, uma vez que, dentre seus pressupostos, estão a unicidade do ambiente, sendo a pessoa um de seus componentes, e a influência recíproca pessoa-ambiente (MELO, 1991; CAMPOS-DE-CARVALHO, 2003; RIVLIN, 2003).

O ambiente de trabalho é composto por aspectos psicológicos (por exemplo, expectativas e crenças dos usuários e suas experiências anteriores naquele contexto ambiental e em outros, etc.), aspectos sociais (por exemplo, papel das pessoas naquele ambiente, cultura ou subcultura, etc.) e aspectos físicos (por exemplo, iluminação, som, temperatura, equipamentos, etc.). Enfim, todos os aspectos ambientais do espaço de trabalho, interdependentemente influenciam os comportamentos humanos, por exemplo, o desempenho e a satisfação do trabalhador, os quais, por sua vez, influenciam outros aspectos, como a sua saúde (SUNDSTROM, 1987; MCCOY, 2002). Para Ferreira (2005), a saúde do trabalhador depende da sua relação com todos os elementos que integram o seu ambiente laboral, proporcionando-lhe, ou não, bem-estar, não dependendo somente dos elementos físicos como máquinas, matéria-prima, elementos químicos, mão-de-obra e temperatura.

Stokols (1992) elenca algumas funções do ambiente sócio-físico em relação à promoção de saúde, o que pode contribuir para a discussão acerca da promoção de saúde e qualidade de vida em ambientes de trabalho, tais como: transmissor de doenças (propagação de doenças contagiosas); estressor (ruídos, conflitos interpessoais, etc.); fonte de segurança ou perigo (perigos ocupacionais, desastres tecnológicos e naturais, crimes, etc.); instigador de comportamentos saudáveis (equipamentos de segurança, etc.) e promotor de saúde (serviços de saneamento básico, serviços de saúde comunitária, tutela jurídica voltada para a qualidade de ambientes físicos, etc.). A saúde e bem-estar das pessoas são influenciadas por diversos fatores do ambiente sociofísico, tanto pessoais como ambientais. Nos fatores pessoais, Stokols inclui: (a) aspectos biogenéticos (por exemplo, sexo, idade cronológica, história de doenças na família, competência imunológica, etc.), (b) aspectos comportamentais (por exemplo, participação em programas de promoção de saúde, padrões de sono, tabagismo, consumo de álcool, etc.), (c) psicológicos (por exemplo, otimismo, criatividade, extroversão, habilidade interpessoal, ansiedade, estado depressivo, etc.). Quanto aos fatores ambientais, o autor inclui:

(a) aspectos geográficos (por exemplo, clima, vegetação, radiação ultravioleta, aquecimento global, etc.), (b) aspectos arquiteturais-tecnológicos (por exemplo, ergonomia, design das áreas de trabalho, radiação eletromagnética, poluição sonora, etc.), (c) aspectos sócio-culturais (por exemplo, status socioeconômico individual e coletivo, crenças e práticas culturais e religiosas, clima social na empresa, instabilidade política, mudanças econômicas, regulamentação ambiental protetiva, etc).

Nessa mesma direção, para Sundstrom (1987), a relação entre ambiente de trabalho e satisfação individual do trabalhador, em geral, sofre considerável influência do ambiente físico de trabalho e suas características específicas, em virtude da interdependência dos aspectos físicos do ambiente e dos aspectos psicológicos do trabalhador, que interagem e se modificam constantemente.

Por conseguinte, é imprescindível compreender a complexidade do ambiente de trabalho, o qual é o resultado da interdependência tanto de aspectos físicos, sociais e psicológicos daqueles que nele convivem, como também de aspectos mais amplos, tais como políticos e econômicos. Para Campos-de-Carvalho (1993, p. 437), a mencionada interdependência implica em influências recíprocas entre os diversos componentes, o que não se traduz em uma consequência direta somente de um aspecto ambiental no comportamento humano, mas sim em um “*feedback* recíproco ou circular” entre todos os componentes ambientais.

Nos dizeres de Pol (2003, p. 235), a busca por um ambiente saudável de trabalho comporta desafios que a Psicologia Ambiental, em qualquer tema investigado, tem que enfrentar na sociedade atual, relacionados a pelo menos duas dimensões: “uma de intervenção (gerar mudanças no meio ambiente) e outra de gestão (tomar decisões a partir de uma escala de valores implícita ou explícita)”. Especificamente sobre a gestão ambiental, elucida Pol (2003, p. 236) que a ela cabe “controlar e assegurar o cumprimento da lei ou normas que estão

estabelecidas e regulam os comportamentos das pessoas, das sociedades, das empresas, das formas de produção e seus efeitos”, devendo-se “levar em consideração as pessoas e seu comportamento”.

Apesar do presente estudo mostrar possíveis intersecções com outras áreas da Psicologia, como a Psicologia Organizacional e Psicologia da Saúde, bem como com outras áreas do saber, como a Medicina Social, Sociologia, Ecologia Social, Direito Trabalhista e Previdenciário, esta pesquisa foi desenvolvida sob a perspectiva da Psicologia Ambiental e do Direito Ambiental do Trabalho.

Para o desenvolvimento de pesquisas na Psicologia Ambiental, mister se faz compreender o significado de pessoa e ambiente e conceituar certos pressupostos da abordagem ecológica, que estão subjacentes no presente estudo.

Para a conceituação de pessoa e ambiente, vamos utilizar Bronfenbrenner (1977), teórico da área da Psicologia do Desenvolvimento. Sua perspectiva ecológica, para o estudo do desenvolvimento humano, enfatiza a inter-relação pessoa-ambiente, comungando, assim, interesses da Psicologia Ambiental, ao enfatizar a mútua influência de fatores ambientais e pessoais no desenvolvimento humano. Segundo Bronfenbrenner (1993, 1995 apud CAMPOS-DE-CAMPOS, 2008, p. 14), “desenvolvimento implica em processos através dos quais as propriedades da pessoa e do ambiente interagem, produzindo tanto continuidade quanto mudanças nas características da pessoa, durante o curso de vida, no modo como ela percebe e negocia com seu ambiente, isto é, mudança e constância nas suas capacidades em descobrir, manter ou alterar as propriedades do ambiente, as quais, por sua vez, também exercem influência nas características da pessoa”. Tanto a pessoa como o ambiente possuem propriedades mutáveis, intra e interdependentes; esta reciprocidade complexa, um domínio exercendo influência no outro, caracteriza a bidirecionalidade pessoa-ambiente.

Esclarece Campos-de-Carvalho (2008, p. 15-17), com base em Bronfenbrenner:

“A pessoa, um organismo biopsicológico complexo, em crescimento e ativo, é caracterizada por um complexo sistema integrado de processos psicológicos (cognitivos, sociais, afetivos, emocionais, motivacionais), os quais operam em interações mútuas. A pessoa possui suas próprias características instigadoras de seu desenvolvimento, aqueles atributos que são mais prováveis de afetar o curso do crescimento psicológico, embora não determinem de modo algum este curso, pois sua influência depende de outras forças e recursos do sistema ecológico total. São aquelas características pessoais que induzem (ou inibem), sustentam e encorajam processos de interação entre a pessoa e os seguintes aspectos de seu contexto imediato: (a) as outras pessoas ali presentes e (b) aspectos físicos e simbólicos daquele contexto que convidam e permitem, ou inibem, tanto uma interação mais contínua e progressivamente mais complexa, como o engajamento em atividades naquele contexto imediato”.

“A conceituação de ambiente ecológico de Bronfenbrenner [...] é ampla, referindo-se a um conjunto de quatro sistemas interdependentes, abrangendo desde contextos imediatos dos quais a pessoa participa, por ex., escola, creche, igreja, casa, local de trabalho (micro e mesossistema), até estruturas sociais específicas e contextos mais amplos, nos quais os ambientes imediatos estão imersos, tais como os meios de transporte, os sistemas econômicos, educacionais, políticos e legais (exossistemas/macrossistemas)”.

Em suma, pela perspectiva ecológica, o pesquisador observa não somente o comportamento humano, mas direciona seu olhar para os fatores ambientais que, interdependentemente, modificam, estimulam e justificam o comportamento focalizado, pois o ambiente influencia e é influenciado pelas características das pessoas nele inseridas.

Referentemente aos pressupostos da abordagem ecológica, confere-se, a seguir, quatro deles: bidirecionalidade, interdependência, ausência de neutralidade e unicidade. Entende-se por bidirecionalidade a “visão bidirecional da relação pessoa-ambiente, propondo que características da pessoa e do contexto interagem, modificando-se mutuamente” (CAMPOS-DE-CARVALHO, 2003, p. 291). Em outros dizeres, o ambiente influi na pessoa e a pessoa influi no ambiente, inclusive a Psicologia Ambiental tem mostrado que as pessoas tendem a modificar o ambiente por elas ocupado, tornando-o mais adequado às suas necessidades e buscando suporte para suas atividades e inter-relações (MELO, 1991; STOKOLS, 1978). Essa transação recíproca e extremamente complexa que, segundo Rivlin (2003), pode ser imediata ou a longo-prazo em virtude dos valores, normas e hábitos do

contexto, certamente ocorre no contexto de *telemarketing* focalizado no presente estudo. Pode-se entender que uma das influências do ser humano no ambiente *in casu*, dentre tantas outras, é a própria implementação de uma sala de descanso com a finalidade de promover qualidade de vida àqueles que dela se utilizam. O inverso, o ambiente influenciando nos usuários, também se presume que ocorra, sendo esse o fenômeno central investigado (relação entre uso da sala de descanso e afastamentos por doenças ocupacionais, as quais interferem na qualidade de vida dos teleoperadores).

O pressuposto da interdependência de variáveis diz respeito à “explicação causal de fenômenos psicológicos, devido às influências recíprocas entre componentes físicos e humanos de um dado contexto ambiental”; o ambiente é composto por vários aspectos, tais como: aspectos físicos – por exemplo, “objetos, equipamentos, características espaciais”; aspectos sociais – por exemplo, “pessoas que utilizam aquele contexto, seus papéis, atividades, valores culturais”; aspectos pessoais ou psicológicos – por exemplo, “percepção do ambiente pelos participantes, suas expectativas, experiências anteriores” (CAMPOS-DE-CARVALHO, 2003, p. 291). Rivlin (2003, p. 217) salienta que “o ambiente físico está envolvido pelos sistemas social, econômico, político e cultural nos quais se encontra e é inseparavelmente relacionado a eles”. Em outras palavras, deve-se levar em consideração os diversos aspectos ambientais (físicos, sociais, pessoais ou psicológicos, culturais, econômicos, políticos, jurídicos, etc.) para a explicação causal do comportamento estudado. À guisa de exemplo quanto ao contexto de *telemarketing*, a existência e aplicação da legislação que assegura o descanso durante o expediente de trabalho (fator jurídico-social), a consciência da importância da fruição desse benefício (fator pessoal), o custo para a empresa de funcionários fora do posto de atendimento (fator econômico) e a localização da sala de descanso na empresa (fator físico) são algumas variáveis que podem interferir no fenômeno em estudo e contribuir para a compreensão do uso ou não da sala de descanso.

Quanto à ausência de neutralidade ambiental, elucida Campos-de-Carvalho (2003, p. 291) que “um contexto ambiental nunca é neutro, mesmo aquele cotidiano e habitual; qualquer um de seus aspectos influencia e é influenciado pelas pessoas usuárias daquele contexto”. De acordo com Rivlin (2003), esse ambiente cotidiano e habitual frequentemente opera abaixo do nível de consciência e, por isso, somente quando algo é mudado a pessoa se torna consciente do ambiente, devido a necessidade de adaptação. Consoante ao pressuposto da ausência de neutralidade, ainda que o contexto de *telemarketing* seja habitual e cotidiano, fatores pessoais e ambientais podem se manifestar e serem percebidos de formas diversas a cada dia (CAMPOS-DE-CARVALHO, 2003; RIVLIN, 2003).

Quanto ao pressuposto da unicidade do ambiente, Campos-de-Carvalho (2003, p. 291) aponta que, apesar da existência de vários aspectos ambientais interdependentes, como já descrito no pressuposto da interdependência de variáveis, todos eles são percebidos em conjunto pela pessoa. Ou seja, esses múltiplos aspectos constituem o ambiente em seu todo. Pontua Rivlin (2003, p. 217) que, embora haja uma relação transacional entre pessoa e ambiente, essa experiência é vivenciada pelas pessoas como um todo, proporcionando um sentido de “campo unitário”. Selecionar um desses aspectos ambientais, impõe-se somente por questões metodológicas, uma vez que seria difícil, ou talvez impossível, abarcar todos os aspectos em um único estudo.

Pertinente se faz reafirmar a importância da Psicologia Ambiental para o presente estudo que, além de fornecer significativas contribuições teórico-metodológicas para a investigação do fenômeno estudado, cativou o autor desta pesquisa ao apresentar possibilidades para se pensar na influência de uma sala de descanso na saúde de teleoperadores como recurso ambiental, através da análise recíproca e multidimensional entre ambiente e ser humano. Espera-se, através da intersecção dessa área com o Direito Ambiental do Trabalho, que este estudo contribua para o campo da saúde do trabalhador,

especificamente do teleoperador, suscitando questionamentos e erguendo propostas para sanar lacunas legislativas e doutrinárias, que impõem incontáveis obstáculos na esfera jurídica (para advogados, procuradores e magistrados do trabalho), fruto do caráter pródigo da Consolidação das Leis do Trabalho em dispositivos de proteção ao trabalho e do desinteresse dos juslaboristas pelas questões relacionadas à proteção da saúde do trabalhador (OLIVEIRA, 2002).

Desta feita, entende-se que a análise pregressa das opiniões dos teleoperadores e supervisores sobre o uso da sala de descanso, sob o prisma da Psicologia Ambiental, é o primeiro passo para se pensar em políticas públicas específicas, bem como na interpretação e elaboração de dispositivos legais voltados para a organização do ambiente de trabalho, olhando não somente o ambiente ou a pessoa, mas sim ambos conjuntamente.

6. Psicologia Ambiental e Direito Ambiental do Trabalho: uma proposta interdisciplinar em busca de um ambiente saudável para teleoperadores

Criar ambientes promotores de saúde, bem como mantê-los, tem sido um grande desafio para o campo da saúde do trabalhador. Para Sady (2005), o homem construiu sua história, transformando seu entorno e a si mesmo, fruto da sua capacidade de idealizar e construir, de modo que seu entorno é a continuação de sua subjetividade e esta interage com sua construção. Reflete que “este meio ambiente em que estamos, faz parte da condição humana, sendo reinventada diariamente pela atividade produtiva, fazendo com que seja parte de nossa vida e de nossa sobrevivência como espécie” (SADY, 2005, p. 63).

Nesse processo dinâmico, diversos movimentos sociais evidenciaram a contradição entre a expansão das forças produtivas e o desgaste por ela gerado, despertando não somente atenção à estrutura laboral, como também ao meio ambiente do trabalho, passando a merecer proteção especial, desde a época da Revolução Industrial (SADY, 2005).

Diante da necessidade de sistematização teórica do assunto meio ambiente do trabalho e saúde dos trabalhadores ergueu-se o Direito Ambiental do Trabalho, uma disciplina jurídica *in statu nascendi*, “que procura identificar, discutir e formular construções teóricas sobre o tema”, ocupando-se da tutela jurídica e do estudo doutrinário sobre o meio ambiente de trabalho (ROCHA, 2002, p. 296).

Embora esse tema se situe em um campo comum entre Direito Ambiental e Direito do Trabalho, inclusive sendo contemplado pela doutrina dessas duas áreas, mister se faz ressaltar que esses campos do conhecimento, isoladamente, não conseguem contemplar toda a completude do assunto, nem tampouco apresentam uma abordagem integrada. Nessa esteira, por absorver elementos intrínsecos a duas áreas, ou seja, a proteção à incolumidade do trabalhador (Direito do Trabalho) e a proteção ao meio ambiente (Direito Ambiental), justifica-se o reconhecimento do Direito Ambiental do Trabalho como disciplina (ROCHA, 2002), descortinando um novo campo do saber para o Direito e para seus profissionais.

Tepedino (1999, p. 294), refletindo sobre os desdobramentos contemporâneos do Direito Ambiental, aduz que: “mais do que um novo ramo do direito, o direito ambiental representa, com efeito, uma ruptura com o instrumental teórico e processual do passado, chegando a alterar até mesmo o papel desempenhado pelos profissionais do direito e, em particular, pelo magistrado”. Nesse mesmo sentido, referindo-se ao campo dos estudos sobre a relação pessoa-ambiente, do qual faz parte a Psicologia Ambiental, assinala Elali (1997) que o gradual surgimento de trabalhos interdisciplinares tem enfatizado a necessidade do reagrupamento de disciplinas e o advento de novas formas de atuação em diversas profissões; essa aproximação de disciplinas é por ela denominada de espaço de complementação.

Pontua Ferreira (2005) que a tutela jurídica do Direito Ambiental do Trabalho se estende desde a qualidade do ambiente físico interno e externo do *locus* laboral, até as relações interpessoais e a saúde física e mental do trabalhador, apresentando uma estreita

relação não somente com outras áreas do saber, mas ainda com outros ramos do Direito, como o Direito do Trabalho e também o Direito Previdenciário, invocado diante da falha ou inobservância de medidas de prevenção e proteção à saúde do trabalhador. Enquanto o Direito do Trabalho regula as relações entre empregados e empregadores e os direitos concernentes à condição jurídica dos trabalhadores, o Direito Ambiental do Trabalho, atrelado diretamente à saúde do trabalhador como cidadão, tem o condão de zelar pela garantia de um ambiente de trabalho saudável, através de normas gerais e políticas públicas, prevenindo possíveis danos intrínsecos ao exercício laboral e futuras discussões judiciais.

No que se refere à natureza jurídica do meio ambiente do trabalho, objeto do Direito Ambiental do Trabalho, é difusa sua natureza, pois, como destaca Rocha (2002, p. 281) “não se funda na titularidade de situação subjetiva meramente individual”, pertencendo a todos e, ao mesmo tempo, a ninguém. Em outras palavras, a garantia de um meio ambiente do trabalho sadio e incólume é um direito fundamental de todo cidadão e prescinde de relação jurídica prévia, merecendo, por isso, proteção dos Poderes Públicos e da sociedade organizada, mesmo porque as conseqüências de sua degradação, ainda que repercutam imediatamente no campo individual ou de uma determinada categoria, atingem toda a sociedade, que paga a conta final através do sistema de seguridade social (ROSSIT, 2001; ROCHA, 2002; MELO, 2004).

Pertinente, então, se faz tecer algumas considerações sobre meio ambiente e, estritamente, sobre meio ambiente de trabalho, para uma reflexão sobre seu papel na promoção de saúde. A Magna Carta, no *caput* do Artigo 225, refere-se ao meio ambiente como “bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida” (BRASIL, 1988), reforçando a idéia de sua natureza jurídica difusa. A Lei de Política Nacional do Meio Ambiente (Lei nº 6.938/81), em seu artigo 3º, define meio ambiente como “o conjunto de condições, leis, influências e interações de ordem física, química e biológica, que permite,

abriga e rege a vida em todas as suas formas” (BRASIL, 1981). Tem-se, pois, uma definição ampla, porém ainda incompleta, por não considerar expressamente os aspectos psicológicos, comportamentais, culturais e sociais indicados anteriormente por Stokols (1992), como aspectos integrantes do ambiente. Com maestria, compartilhando desse entendimento, opta Rocha (2002, p. 127) por um conceito de ambiente mais abrangente, “que inclua não somente os elementos naturais” [...], “mas também os componentes ambientais humanos, em outras palavras, o ambiente construído pela ação antrópica”.

Especificamente sobre meio ambiente do trabalho, Rocha (1997) o define como o espaço de concretização das relações de trabalho, constituído pela correlação entre o *locus* onde se presta o trabalho, a atividade desempenhada, condições e performance do trabalho e riscos que podem desencadear efeitos físicos, psíquicos e sociais sobre o trabalhador. Pontua que este meio não se restringe ao *locus* laboral, mas se estende à moradia e ao ambiente urbano, devendo, ainda, ser compreendido como algo dinâmico (ROCHA, 2002). Afirma, também, em consonância com o entendimento de ambiente da Psicologia Ambiental, que “o entendimento do meio ambiente do trabalho estabelece-se com a percepção do espaço do trabalho e, mais ainda, do próprio trabalhador, na medida em que não existe tal ambiente sem o ser humano” (ROCHA, 2002, p. 130) e, nesse mesmo sentido, acrescenta Rossit (2001), que as condições internas do trabalhador influenciam e são influenciadas pelas condições externas, evidenciando, pois, uma interação.

Por seu turno, Melo (2004) define o ambiente de trabalho como o *locus* onde se desempenham as atividades laborais, remuneradas ou não, cujo equilíbrio encontra-se na salubridade do meio e na ausência de agentes comprometedores da incolumidade físico-psíquica dos trabalhadores, independentemente de condições como gênero, idade ou categoria (celetistas, servidores públicos, autônomos, etc.). Santos (2000) o define como “o conjunto de

fatores físicos, climáticos ou qualquer outro que **interligados, ou não, estão presentes e envolvem o local de trabalho da pessoa**".

Embora não se confira na Constituição Federal o conceito de meio ambiente de trabalho seguro e saudável, ainda que a Carta Política o estabeleça como direito fundamental do trabalhador (Artigo 7º, Inciso XXII⁶), o legislador infraconstitucional e operadores do Direito Ambiental do Trabalho têm se debruçado nesse árduo ofício, dada a complexidade do termo. Nesse sentido, torna-se difícil traçar um conceito universal, haja vista que cada atividade possui determinadas peculiaridades, que requerem diferentes entendimentos de salubridade e segurança, as quais variam de acordo com a função exercida e com a especificidade do ambiente laboral. Ademais, de acordo com Rocha (2002), a noção de meio ambiente do trabalho não pode ser imutável, pois deve refletir as constantes evoluções sociais e técnicas.

Desta feita, diante da árdua missão de proporcionar ao trabalhador um meio ambiente seguro e saudável para o desempenho da atividade laboral, pareado à Psicologia Ambiental, embora com fundamentos distintos, encontra-se o Direito Ambiental do Trabalho, erigido no Artigo 225 da Constituição Federal: "Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações" (BRASIL, 1988). Este Artigo garante a todos um ambiente equilibrado e saudável, principalmente partindo de um dos princípios do Direito Ambiental, o Princípio da Prevenção. De acordo com Sady (2005), embora essa norma não mencione expressamente a extensão dessa tutela ao meio ambiente do trabalho, os doutrinadores do Direito edificaram essa compreensão, com fundamento no Artigo 200, Inciso VIII, da Carta Política (BRASIL, 1988): "Art. 200 - Ao sistema único de saúde compete, além de outras

⁶ "Art. 7º. São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] XXII – redução de riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança" (BRASIL, 1988).

atribuições, nos termos da lei: [...] VIII – colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho”.

Para Sady (2005, p. 66-67), o Direito Ambiental do Trabalho “não é um sistema claramente articulado de forma a ir extraindo regras especiais a partir de regras gerais, como um silogismo de direito positivo. Ao contrário, temos a proteção mediata que coloca as regras de sentido amplo e, depois, preceitos de caráter pontual que o constituinte considerou oportuno alçar ao nível constitucional”. Justamente por não ser um sistema claramente articulado, por abrigar regras de sentido amplo e por estar a saúde do trabalhador inserida em um vasto campo multidisciplinar, surge a necessidade de se promover estudos interdisciplinares entre Direito Ambiental do Trabalho e outras áreas do conhecimento, como ora se faz aqui com a Psicologia Ambiental. De acordo com Rocha (2002, p. 277), a multidisciplinaridade permite “a abertura de diálogo em outros quadrantes e sob outras justificativas teóricas, compreendendo, sistematicamente, o momento do direito na atualidade e seu impacto sobre a sociedade”. Para Stokols (2003), interdisciplinaridade é um processo em que os investigadores trabalham conjuntamente, porém cada um através de suas respectivas perspectivas disciplinares, para dirigir-se a um problema comum. É nesse mesmo sentido que Oliveira e Vasconcellos (2005) também justificam a necessidade da intersecção entre Direito e Saúde:

“Não se trata aqui da sobreposição de ciências, que aparentemente percorrem caminhos próprios, métodos específicos e produtos que se completam em si só. Trata-se de buscar-se uma aproximação entre elas, com a ousada criação de um novo campo do conhecimento, que se impõe pelas expressões materiais e factuais que se colocam na vivência humana, no convívio entre iguais e singularmente diferenciados.

[...]

Falar de Direito e Saúde é ter a compreensão que não esgotamos, ou melhor, sequer iniciamos um caminho que dê conta de tão complexa e fundamental relação. Dependendo do objeto ao qual se dedica este campo do conhecimento, teremos a necessidade do uso de disciplinas já construídas nas duas ciências, adequando-as a esta necessária aproximação.

Por exemplo, ao tratarmos da disciplina saúde pública, vinculada às Ciências da Saúde, seu instrumental técnico, teórico e de intervenção sobre os fatores

que põem em risco a saúde coletiva (do público, das populações em geral) se apropria do instrumental técnico, teórico e de intervenção [sic] relacionadas a disciplinas do Direito e, portanto, vinculadas às Ciências Jurídicas. Ou seja, não se opera de forma finalística a saúde pública sem ombreá-la com o Direito (Constitucional, Administrativo, do Trabalho, Ambiental, entre outros)”.

Ainda sobre a necessidade de complementaridade através de outras áreas do saber, muito embora o Direito Ambiental do Trabalho se ocupe da tutela do meio ambiente de trabalho através de normas específicas e políticas públicas, visando proporcionar aos trabalhadores condições saudáveis e dignas para a prestação do labor, ainda são escassos os estudos nessa área que contemplem intervenções no *locus* de trabalho, seja pelo seu *status nascendi* ou talvez por lhe faltar conhecimentos específicos a outras áreas, também voltadas para o estudo da relação entre ser humano e ambiente, como a Psicologia, Medicina, Sociologia e Arquitetura, dentre outras.

Por mais que se espere, a legislação trabalhista não possui dispositivos que tutelem todas as atividades e suas especificidades, pontualmente e de modo abrangente. Somente a título de exemplo da insuficiência normativa da tutela da saúde do trabalhador, muito embora a atividade do teleoperador abarque as funções de digitador e telefonista, que são tuteladas por legislação própria, trata-se de uma atividade distinta, *sui generis*, que deveria ser disciplinada especificamente, prevendo, inclusive, medidas de saúde e adequações do espaço físico para esses profissionais. Por esse motivo, a legislação trabalhista passou a ser complementada por normas regulamentadoras expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 1978), com fundamento no Artigo 200, da Constituição Federal. Explica Sady (2005), que as normas regulamentadoras definem regras e versam sobre a segurança e medicina do trabalho, devendo ser de observância obrigatória pelas empresas do setor público e privado, assim como pelo Poder Legislativo e Judiciário nas relações regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Atendendo a essa necessidade de se estabelecer regras para a atividade de *telemarketing*, o Ministério do Trabalho e Emprego, através da Portaria nº 09 (BRASIL, 2007), de 30 de março de 2007, aprovou o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17, cujo tema é “Trabalho em Teleatendimento e *Telemarketing*” e tem por objetivo definir parâmetros para proporcionar conforto, segurança e saúde aos teleoperadores, tendo como um dos principais pontos as pausas e intervalos desses profissionais (itens de 5.4 a 5.4.5, da referida Norma Regulamentadora).

Trazendo novidade à questão, o Anexo II, da Norma Regulamentadora nº 17, instituiu a obrigatoriedade da fruição da pausa fora da posição de atendimento (através do item 5.4.1, alínea a), devendo a empresa de *telemarketing* disponibilizar um local apropriado para que os teleoperadores possam descansar. Outra inovação consiste na dilação do tempo do intervalo para repouso e alimentação para 20 minutos (instituído pelo item 5.4.2), que antes era de 15 minutos (Parágrafo 1º, do Artigo 71, da Consolidação das Leis do Trabalho), no caso de teleoperadores sujeitos a jornada de trabalho de seis horas diárias; acrescentou-se, ainda, mais dois períodos de 10 minutos de pausas de descanso (item 5.4.1, alínea b), para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática do pescoço, ombros, dorso e membros superiores, a serem concedidas após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho (item 5.4.1, alínea c). Referentemente aos teleoperadores sujeitos a jornada de trabalho de quatro horas diárias, a norma em questão prevê a concessão de uma pausa de descanso contínua de 10 minutos, benesse que não se confere na Consolidação das Leis do Trabalho, que somente obriga a concessão de intervalo para o labor em jornada acima de quatro horas diárias.

No entanto, embora em um primeiro momento possa parecer que o advento do Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 tenha impingido termo à celeuma acerca do parco e precário descanso dos teleoperadores, Claro (2007), ao indicar algumas polêmicas trazidas

por aquele dispositivo, pontua que o item 5.4.1, ao indicar que as pausas deverão ser concedidas fora do posto de trabalho, traz consigo outra necessidade não regulamentada, ou seja, das empresas do setor terem um local apropriado para o relaxamento de seus funcionários, capaz de prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática do pescoço, ombros, dorso e membros superiores. Embora essa necessidade tenha sido somente agora formalmente sinalizada, trabalhadores do setor já reivindicavam, tácita e expressamente, um local para essa finalidade, surgindo assim as salas de descanso em empresas de *telemarketing*.

Oportuno ressaltar que não basta somente a instituição de normas específicas voltadas para a questão da saúde do trabalhador, mas também sugere-se, com base em Carvalho (2006), a implementação de ações orientadas para a promoção da cultura de segurança e saúde no trabalho, engajando empregadores e trabalhadores nesse compromisso, sem esperar que o Estado, solitário na incumbência de fiscalizar e orientar, reduza os índices de fatalidades no ambiente laboral. A existência de tal cultura propiciaria a conscientização dos principais atores do contexto laboral, empregado e empregador, de que a segurança e a saúde no trabalho não só agrega valores aos ambientes de trabalho e às vidas dos trabalhadores, como também aos negócios empresariais, pois afastamentos aumentam o custo da mão-de-obra e encarecem a produção. Por isso, defende Carvalho (2006) a ampliação de políticas públicas de segurança e saúde no trabalho, incluindo-se os trabalhadores no sistema de promoção de saúde, promovendo intervenções nos ambientes de trabalho voltadas para a proteção. Aquele autor propõe, ainda, o aumento da presença do Estado como líder no processo de criação de uma cultura de segurança e saúde no trabalho, sem deixar de punir as instituições que se furtarem de participar desse processo.

7. Objetivo, justificativa e relevância do presente estudo

A proposta da implementação de uma sala de descanso em empresas de *telemarketing* é desvincular o teleoperador do contexto de trabalho, trazendo-o para um

ambiente estranho ao estresse da atividade, pelo menos durante os 15 minutos diários de intervalo para refeição e descanso concedidos pela Legislação Trabalhista do Brasil, ou 20 minutos, conforme recentemente instituído pelo Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17. Tal proposta visa seu descanso físico e mental, promovendo, ainda, a redução da frequência de absenteísmo, riscos de doenças ocupacionais e aumento da satisfação com o trabalho. Percebe-se, pois, que a concepção e a implementação da sala de descanso sinaliza a busca por um ambiente laboral satisfatório e saudável, em resposta à denunciada precarização do trabalho no setor.

Segundo Moraes (2004), criar ilhas de descanso e construir espaços que estimulem o convívio entre funcionários de uma empresa melhora a produtividade, a qualidade do trabalho e as relações interpessoais; justifica-se, assim, a valorização de áreas de descanso por empresas de *telemarketing*, como instrumento de combate ao estresse e, por seu turno, aumento de produtividade. No entanto, a revisão virtual de literatura, promovida pelo autor deste trabalho, no *Google Acadêmico*⁷ e na base de dados *Scielo*⁸, embora afirme que, em geral, o descanso no trabalho é benéfico à saúde dos trabalhadores, não indicou nenhum estudo que tivesse a proposta de verificar o uso da sala de descanso por teleoperadores, nem tampouco suas opiniões a respeito da questão.

Desta maneira, o objetivo do presente estudo foi investigar, junto a teleoperadores e supervisores de *telemarketing*, o uso da sala de descanso implementada na empresa e suas opiniões sobre a relação entre uso e afastamentos por doenças ocupacionais. Esta proposta se mostra relevante diante do recém aprovado Anexo II, da Norma Regulamentadora 17, que instituiu, como já descrito, a obrigação da concessão das pausas de descanso fora da posição

⁷ Ferramenta de pesquisa de literatura acadêmica, apresentando artigos revisados por especialistas, teses, dissertações, monografias, livros, resumos e artigos de editoras acadêmicas, organizações profissionais, bibliotecas de pré-publicações, universidades e outras entidades acadêmicas. Encontra-se hospedada no endereço <http://scholargoogle.com.br>.

⁸ Base de dados eletrônica nacional, que reúne considerável número de revistas da Psicologia, Saúde e Educação. Encontra-se hospedada no endereço <http://www.scielo.br>.

de atendimento. Espera-se que os resultados obtidos neste estudo possam contribuir, como um avanço inicial, para se pensar em melhores condições de trabalho, não somente para teleoperadores, mas também para outros profissionais igualmente sujeitos a uma rotina patológica.

O presente estudo propõe uma intersecção entre a Psicologia Ambiental e o Direito Ambiental do Trabalho, através de um intercâmbio de conhecimentos, em busca de respostas mais pontuais e menos fragmentadas sobre o fenômeno em estudo. Nesse sentido, elucida Sommer (2000) que o estudo da inter-relação entre pessoas e seus arredores físicos iniciou-se como um campo de estudo constituído por diversas disciplinas e profissionais, tornando-se uma subdisciplina das ciências comportamentais e um campo de estudo que abarca uma variedade de áreas e profissões, em virtude da complexidade dos problemas atualmente enfrentados. Sommer também pontua que o desafio desse campo de estudo consiste na manutenção da flexibilidade, permitindo a integração entre diversas disciplinas e profissionais, sem que cada um abandone a identificação com as áreas e profissões em que atuam.

Outrossim, justificando o interesse pelo fenômeno estudado, ressalta-se que o autor do presente trabalho exerceu a função de teleoperador por cerca de cinco meses e de supervisor nessa área por 19 meses, tornando-se, mais tarde, advogado de uma empresa atuante no setor de teleatendimento, garantindo-lhe experiência e familiaridade com o ambiente de empresas de *telemarketing* e, mais especificamente, com as funções de teleoperador e supervisor.

Espera-se que os dados obtidos neste trabalho ofereçam suporte para pesquisas posteriores, ao apontarem novas questões a serem investigadas futuramente. Espera-se, ainda, que o presente estudo possa ser instrumento de estímulo para o desenvolvimento de políticas públicas claras para o trabalho no setor, das quais depende a regulamentação das condições do

ambiente laboral dessa nova forma de trabalho, para, quiçá um dia, responder ao questionamento de uma das participantes do estudo de Silva (2004, p. 107), ao ser confrontada com a demonstração científica da intensa carga física, cognitiva e psíquica a que ela própria esteve submetida: “... não tem lei pra isso não, doutor?”.

MÉTODO

1. Participantes

Participaram do presente estudo 80 teleoperadores⁹ e três supervisores de uma empresa de telemarketing localizada em Ribeirão Preto (SP), cujo segmento é a venda de produtos e prestação de atendimento a consumidores de serviços de telefonia. A escolha dessa empresa deu-se em virtude de ser a única na cidade, no ramo de *telemarketing*, a disponibilizar uma sala de descanso para uso de seus funcionários, em 2004.

Durante a elaboração do projeto de pesquisa, o aluno-pesquisador visitou as dependências da empresa escolhida, acompanhado por um gestor, para conhecer, além do espaço físico da empresa, a rotina de trabalho dos teleoperadores, e obter autorização para a realização do estudo no local de trabalho. Solicitou-se por escrito, por recomendação do gestor, a autorização para a realização da coleta de dados, encaminhada para a diretoria sediada em São Paulo (SP). Porém, ainda que esclarecidos por escrito os objetivos da pesquisa e ressaltados os compromissos éticos, a autorização foi recusada. Entrou-se em contato com mais duas empresas, localizadas em São Paulo (SP), entretanto, dada a dificuldade e demora em obter a autorização, decidiu-se, então, pela empresa de Ribeirão Preto e realizar o contato com os participantes fora do local e expediente de trabalho.

No entanto, a impossibilidade em realizar a coleta de dados no local de trabalho (conforme previsto no projeto original), devido à recusa da empresa, ocasionou as seguintes dificuldades: (1) não conhecimento do número exato de empregados na época da coleta de dados, mas com base em período anterior recente, estima-se 1500 teleoperadores; (2) não possibilidade de equiparação do número de participantes por sexo, faixa etária e turno de

⁹ Foram entregues 102 questionários, entretanto 22 teleoperadores, que preferiram levar o questionário para o preenchimento em casa, não o devolveram.

trabalho (prevista no projeto original). Pela dificuldade em contatar os teleoperadores, o primeiro contato ocorreu, via de regra, nos arredores da empresa.

Importante ressaltar que, para os teleoperadores, não houve um critério prévio de seleção; entretanto, para os supervisores, escolheu-se aqueles funcionários que possuíam a qualidade de preposto da empresa, para representá-la no âmbito judicial e extrajudicial (por exemplo, na Delegacia Regional do Trabalho, na Câmara Intersindical de Conciliação Prévia, no Sindicato, etc.), cuja função permite-lhes maior conhecimento sobre a rotina local e, especificamente para esse estudo, em relação ao corpo de funcionários, aos procedimentos e a gestão da empresa.

Quanto às características dos teleoperadores que participaram deste estudo, a Tabela 1 mostra a distribuição por sexo, idade e turno de trabalho. A variável turno de trabalho compreende o período de labor da manhã e o período iniciado pela manhã e estendido para a tarde – manhã/manhã-tarde (M/M-T) – e o período de labor da tarde e o período iniciado à tarde e estendido para a noite – tarde/tarde-noite (T/T-N). A extensão da jornada de um período para o outro é comum ao setor, que apresenta diversas jornadas, iniciadas a cada hora. Decidiu-se agrupar os turnos da manhã e da manhã-tarde, assim como os turnos da tarde e tarde-noite, em virtude do escasso número de participantes que laboravam em jornada compreendendo somente o período da manhã (dois homens e uma mulher) e somente o período da tarde (um homem e uma mulher).

Considerando a idade dos teleoperadores participantes, a idade mínima indicada foi 18 anos (dois participantes, um de cada sexo) e a idade máxima, 57 anos (um participante do sexo masculino). Entre as 24 idades indicadas, observou-se maior concentração de participantes nas seguintes idades: 24 e 26 anos (dez participantes em cada); 22 anos (nove participantes); 25 anos (oito participantes); 21 anos (seis participantes); 27 anos (cinco

participantes); 20 e 23 anos (quatro participantes em cada); 28 e 30 anos (três participantes em cada). As demais idades foram indicadas por um ou dois participantes.

Na Tabela 1, procedeu-se o agrupamento das idades nas faixas etárias 18-25, 26-35 e 36-57 anos, com base em outros estudos em *telemarketing* (NOGUEIRA, 2006; GALASSO, 2005; ODA, 2003).

Tabela 1 – Frequência (F) e porcentagem (%) da distribuição dos teleoperadores por sexo, faixa etária e por turno de trabalho. M/M-T significa o turno da manhã e o turno da manhã e tarde; T/T-N significa o turno da tarde e o turno da tarde e noite.

| Sexo Idade | Masculino (n=32) | | | | Feminino (n=48) | | | | Total (F) % |
|---------------|------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| | 18-25 (F) % | 26-35 (F) % | 36-57 (F) % | Total (F) % | 18-25 (F) % | 26-35 (F) % | 36-57 (F) % | Total (F) % | |
| Turno | | | | | | | | | |
| M/M-T | (16) 76 | (04) 40 | (01) 100 | (21) 66 | (11) 46 | (11) 61 | (04) 67 | (26) 54 | (47) 59 |
| T/T-N | (05) 24 | (06) 60 | (00) 0 | (11) 34 | (13) 54 | (07) 39 | (02) 33 | (22) 46 | (33) 41 |
| Total | (21) 66 | (10) 31 | (01) 3 | (32) 40 | (24) 50 | (18) 37 | (06) 13 | (48) 60 | (80) 100 |

Observa-se na Tabela 1 o predomínio de mulheres (60%) em relação aos homens (40%). Quanto ao número de participantes em cada faixa etária, considerando ambos os sexos, verifica-se maior concentração na faixa etária 18-25 anos, com 45 participantes (56%); nas demais faixas etárias, obteve-se: 26-35 anos - 28 participantes (35%); 36-57 anos - 7 participantes (9%). Em relação ao turno de trabalho, 59% laboram no turno da manhã ou que se inicia pela manhã e abarca parte da tarde; 41%, no turno da tarde ou que se inicia pela tarde e abarca parte da noite.

Considerando ambos os sexos em conjunto, a predominância é de teleoperadores solteiros (73%) e com ensino médio completo (39%) ou com ensino superior incompleto (35%) – os demais participantes distribuíram-se em vários níveis de ensino. Somente 24% dos teleoperadores, em sua maioria do sexo feminino (79%), possuem filhos. Entre 2004 e 2007, 56% dos teleoperadores indicaram início na atividade de *telemarketing* e 60%, início do labor na empresa.

Quanto aos três supervisores de *telemarketing*, todos são do sexo masculino, respectivamente, com 26, 27 e 28 anos, todos com nível superior completo, laboram no período M/M-T e não possuem filhos, sendo dois solteiros e um casado. Dois iniciaram na empresa no ano de 2000 (um deles já havia trabalhado em *telemarketing* em 1999) e um em 2001.

2. Materiais/Equipamento

Foram utilizados dois tipos de questionários, um para os teleoperadores e outro para os supervisores, ambos formulados com base em estudo piloto (a seguir descritos), e nos textos de LAKATOS e MARCONI (1985) e GÜNTHER (1999), abordando os mesmos temas: opinião sobre o ofício, atividades durante o intervalo para refeição, frequência de uso da sala de descanso, afastamento por motivos de saúde antes e após a sala de descanso, relação da sala com ocorrências de doenças ocupacionais e programas de saúde no trabalho. O questionário para teleoperadores (vide modelo no Apêndice A) continha doze questões, sendo cinco abertas, cinco fechadas e duas mistas, além de questões factuais (idade, sexo, estado civil, filhos, jornada de trabalho, ano de início na empresa e no *telemarketing* e nível escolar). O questionário para supervisores foi composto por nove questões fechadas, elaboradas com base no questionário dos teleoperadores, contendo também as mesmas questões factuais daquele questionário (vide modelo no Apêndice B).

3. Coleta de dados

3.1. Procedimentos éticos

Todos os participantes (teleoperadores e supervisores de *telemarketing*), bem como aqueles que participaram dos estudos pilotos, foram esclarecidos sobre o objetivo da pesquisa, verbalmente e por escrito, manifestando sua anuência em participar, através da

assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido¹⁰ (vide modelo no Apêndice C), e receberam uma cópia deste documento, antes de responderem ao questionário.

3.2. Estudo piloto

Após a elaboração da primeira versão do questionário para teleoperadores, realizou-se um estudo piloto para aplicação do instrumento, tendo por objetivo verificar possíveis falhas e a compreensão de cada uma das 11 questões pelos participantes (5 abertas, 5 fechadas e 1 mista).

Participaram do estudo piloto 15 teleoperadores (da mesma empresa dos participantes dessa pesquisa), abordados na sala de espera da Justiça do Trabalho, enquanto aguardavam o início das audiências nas quais seriam testemunhas. Após responderem ao questionário piloto, neste local, o mesmo era devolvido quando do término do preenchimento. Esses 15 teleoperadores não responderam ao questionário definitivo, nem tampouco os dados do estudo piloto foram utilizados na análise dos resultados do presente trabalho.

A análise desta aplicação piloto resultou nas seguintes alterações no questionário definitivo: (1) introdução de mais uma questão (Questão 12 - vide Apêndice A), diante da indicação pelos participantes de ausência de programas de incentivo ao uso da sala de descanso; (2) alteração da formatação do quadro da Questão 5, pois seis participantes assinalaram a frequência de utilização da sala de descanso em apenas um dos três momentos (antes, durante e após o expediente de trabalho); (3) acréscimo de duas questões factuais: estado civil e filhos; (4) modificação do campo turno, que antes possuía três opções (manhã, tarde e noite), pois um homem e três mulheres marcaram as opções manhã e tarde, talvez pela jornada compreender parte desses dois turnos.

A aplicação piloto do questionário direcionado aos supervisores de *telemarketing* foi realizada com um dos advogados da empresa de *telemarketing* (conhecedor da rotina da

¹⁰ Este projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo, em 05.04.2007, Processo nº 311/2007.

empresa), em sua casa e na presença do aluno-pesquisador. Não houve necessidade de modificação do questionário piloto para a aplicação definitiva junto aos supervisores de *telemarketing*.

3.3. Coleta de dados

Dentre os 80 teleoperadores participantes, 74 foram abordados nas proximidades da empresa durante o início ou final do expediente de trabalho dos turnos da manhã e da tarde. Cada teleoperador foi convidado a responder ao questionário, por escrito e individualmente, podendo, caso preferisse, levar o instrumento para casa e devolvê-lo no dia seguinte, em horário combinado, no mesmo local. O preenchimento do questionário ocorreu de acordo com a escolha do participante: em uma praça localizada frente à empresa (7), na presença do aluno-pesquisador; em suas casas (67), sem a presença do aluno-pesquisador – destes, 39 devolveram o instrumento no dia seguinte à entrega e os demais (28) devolveram-no de três a cinco dias após a entrega.

No caso de seis sujeitos indicados por outros participantes e previamente contatados via telefone, a aplicação do questionário, sempre na presença do aluno-pesquisador e com a devolução imediata, ocorreu em locais por eles indicados: em suas casas (3), em cafés (2) ou casa de suco (1). Quando da aplicação do questionário a estes seis participantes e também aos sete que o preencheram nas proximidades da empresa, totalizando 13 sujeitos que responderam na presença do aluno-pesquisador, este se distanciava até ser sinalizado pelo sujeito o término do preenchimento, momento em que se procedia ao recolhimento.

O Quadro 1 ilustra a quantidade de participantes por local de contato quando do convite à participação na pesquisa, local de preenchimento e momento da devolução do questionário.

Quadro 1 – Quantidade de teleoperadores por local de contato, local de preenchimento e momento da devolução do questionário.

| <i>Quantidade de teleoperadores</i> | <i>Local de contato</i> | <i>Local de preenchimento</i> | <i>Momento da devolução</i> |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|
| 67 | Proximidades da empresa | Casa do teleoperador | 39 dia seguinte 28 de três a cinco dias |
| 7 | Proximidades da empresa | Praça | No ato |
| 2 | Indicação por outro teleoperador | Cafés | No ato |
| 3 | Indicação por outro teleoperador | Casa do teleoperador | No ato |
| 1 | Indicação por outro teleoperador | Casa de suco | No ato |

Para evitar reincidência de participação, o nome de cada teleoperador era anotado em uma planilha numerada seqüencialmente, cujo número correspondente a cada participante era anotado em um campo na primeira página do questionário. Para a preservação da identidade dos participantes, conforme indicado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice C), a referida planilha foi incinerada, quando do término da coleta de dados.

Cada um dos três supervisores de *telemarketing* foram contatados pessoalmente fora da empresa e manifestaram interesse em participar do presente estudo. Neste momento, o aluno-pesquisador esclareceu os termos da pesquisa e colheu algumas informações que foram anotadas: (1) hierarquia organizacional da empresa; (2) tempo de intervalo para refeição e descanso; (3) procedimento e época da implementação da sala de descanso. Após, cada supervisor respondeu ao questionário em sua casa, devolvendo-o cerca de uma semana depois.

4. Tratamento dos dados

Os dados coletados pelo questionário respondido por 80 teleoperadores foram analisados através do levantamento da frequência e porcentagem das respostas, buscando-se

comparar semelhanças e/ou diferenças de opiniões entre os dois sexos e os dois turnos de trabalho (manhã/manhã-tarde e tarde/tarde-noite); a variável idade, apesar de ter sido considerada no levantamento inicial dos resultados obtidos, foi descartada, uma vez que a faixa etária de 36-57 anos apresentou pequeno número de participantes, conforme já mostrado na Tabela 1 (apenas um homem e seis mulheres).

As porcentagens foram calculadas com base no número de participantes de cada sexo e no total. Em relação às cinco questões abertas e à parte aberta de duas questões mistas, a análise foi realizada de acordo com os seguintes passos: (1) registro em uma planilha (Word) das respostas dos participantes; (2) agrupamento das respostas por analogia de temas (BARDIN, 1977); (3) nomeação de cada categoria, por exemplo, *relaxamento* (que inclui palavras escritas pelos participantes, tais como “desligar-se”, “descansar”, “relaxar”, “dormir”, “cochilo”, “deitar”, “distração”) e *interação* (“bate papo”, “conversar”, “tirar dúvidas com colegas”); (4) cálculo da frequência e porcentagem de indicação de cada uma das categorias levantadas; para a porcentagem, considerou-se como 100% o número de participantes, seja por sexo, turno de trabalho e no total.

Comparações estatísticas foram realizadas em cada questão, em relação às variáveis sexo e turno de trabalho (manhã/manhã-tarde e tarde/tarde-noite), utilizando-se o Teste Exato de Fisher. Este teste é apropriado para analisar a probabilidade de associação entre duas variáveis categóricas (SIEGEL; CASTELLAN-JR, 2006) – por exemplo, entre a indicação de *refeitório* na Questão 2 e a variável sexo e, depois, entre essa indicação e a variável turno de trabalho; adotou-se, como nível de significância, $p \leq 0,05$. Caso os dados obtidos nesta análise univariada evidenciassem diferenças significativas, seria realizada uma análise multivariada, a qual não foi indicada no presente estudo.

Quanto ao questionário respondido pelos três supervisores de *telemarketing*, os dados coletados foram analisados através do levantamento da frequência de respostas.

Posteriormente, tais dados foram comparados com os obtidos junto aos teleoperadores, para verificar semelhanças e contrastes de opiniões entre esses participantes.

RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os dados obtidos através da análise da opinião de 80 teleoperadores. Em cada uma das questões componentes do questionário, buscou-se comparar semelhanças e/ou diferenças de opiniões entre os dois sexos e os dois turnos de trabalho (manhã/manhã-tarde e tarde/tarde-noite). Serão também apresentados os dados relativos à opinião dos três supervisores de *telemarketing*.

Em todas as tabelas a seguir apresentadas, para o cálculo das porcentagens considerou-se como 100%, para cada sexo, o número de participantes em cada turno de trabalho e, nas linhas de Subtotal, o número de teleoperadores por sexo; na linha final de Total, 100% refere-se ao número total de teleoperadores (todos estes números estão indicados nas tabelas). Contudo, na coluna final de Total, presente em nove das doze tabelas aqui apresentadas, considerou-se como 100% o número de teleoperadores por sexo (32 homens e 48 mulheres) e, nas linhas de Subtotal, o número total de participantes (80); esta coluna está ausente em três tabelas (3, 7 e 13), referentes a três questões abertas, nas quais cada participante poderia indicar quantas atividades quisesse (nas demais, apenas uma alternativa deveria ser indicada, o que possibilitou a presença da coluna final de Total).

A Tabela 2, referente à Questão 1, retrata a opinião dos teleoperadores sobre a função de *telemarketing*.

Tabela 2 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações a respeito da opinião dos teleoperadores sobre a função de *telemarketing*. *E* designa estressante; *T*, tranquila; *T/E*, momentos tranquilos e outros estressantes; *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N*, tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | E | | T | | T/E | | Total | |
|------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (11) | 52 | (01) | 5 | (09) | 43 | (21) | 66 |
| | T/T-N (n=11) | (07) | 64 | (01) | 9 | (03) | 27 | (11) | 34 |
| | (n=32) | Subtotal | (18) | 56 | (02) | 6 | (12) | 37 | (32) |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (12) | 46 | (00) | 0 | (14) | 54 | (26) | 54 |
| | T/T-N (n=22) | (08) | 36 | (00) | 0 | (14) | 64 | (22) | 46 |
| | (n=48) | Subtotal | (20) | 42 | (00) | 0 | (28) | 58 | (48) |
| N=80 | Total | (38) | 47 | (02) | 3 | (40) | 50 | (80) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho, verifica-se, na linha final de Total da Tabela 2, o predomínio de indicações das alternativas *momentos tranquilos e outros estressantes* (50%) e *estressante* (47%), em detrimento da alternativa *tranqüila*, apontada por apenas dois homens. Considerando em conjunto as alternativas *momentos tranquilos e outros estressantes* e a alternativa *estressante*, 97% dos teleoperadores escolheram uma delas.

Em relação às variáveis sexo e turno de trabalho, observa-se também o predomínio dessas duas alternativas, porém havendo mais mulheres (58%), de ambos os turnos, que homens (37%) indicando alternativa *momentos tranquilos e outros estressantes*; já os homens de ambos os turnos indicaram mais a alternativa *estressante* (56%) do que as mulheres (42%). Porém, a análise estatística não evidenciou diferença significativa nas indicações destas alternativas entre os sexos ($p=0,067$) e entre os turnos de trabalho ($p=0,912$).

Quanto à opinião dos três supervisores de *telemarketing*, apenas um indicou a função de teleoperador como *tranqüila*; os outros dois a consideraram *estressante* (1) e *estressante e tranqüila* (1).

A Tabela 3, referente à Questão 2, mostra as atividades realizadas com maior frequência pelos participantes, durante o intervalo para refeição e descanso.

Tabela 3 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações de atividades mais realizadas pelos teleoperadores durante o intervalo para refeição e descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Alimentação | | Interação | | Problemas pessoais | | Uso sala de descanso | |
|----------------------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|--------------------|-----------|----------------------|-----------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino (n=32) | M/M-T (n=21) | (11) | 52 | (10) | 48 | (04) | 19 | (04) | 19 |
| | T/T-N (n=11) | (11) | 100 | (03) | 27 | (03) | 27 | (04) | 36 |
| | Subtotal | (22) | 69 | (13) | 41 | (07) | 22 | (08) | 25 |
| Feminino (n=48) | M/M-T (n=26) | (21) | 81 | (10) | 39 | (03) | 11 | (02) | 8 |
| | T/T-N (n=22) | (14) | 64 | (11) | 50 | (04) | 18 | (03) | 14 |
| | Subtotal | (35) | 73 | (21) | 44 | (07) | 15 | (05) | 10 |
| N=80 | Total | (57) | 71 | (34) | 43 | (14) | 17 | (13) | 16 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 3), as atividades indicadas por maior número de participantes foram *alimentação* (71%) e *interação* (43%); as duas outras atividades, apesar de pouco indicadas (por menos de 20% dos participantes), foram aqui consideradas desde que o *uso da sala de descanso* é tema deste trabalho e a atividade *resolução de problemas pessoais* foi indicada por um número próximo de participantes. Outras atividades foram indicadas (vide Apêndice D, Tabela A), contudo, com inexpressiva frequência/porcentagem, tais como *relaxamento* (8 participantes), *leitura e TV* (por 7 participantes) e uso do *banheiro* (por 6 participantes).

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, *alimentação* e *interação* foram indicadas por uma porcentagem semelhante de mulheres e homens, levemente maior pelas mulheres – respectivamente, 73% e 69% de indicações de *alimentação*, salientando-se os homens do turno T/T-N, pois todos os 11 participantes indicaram esta atividade; 44% e 41% de indicações de *interação*, respectivamente pelas mulheres e homens, destacando-se as mulheres do turno T/T-N e os homens do turno M/M-T. Quanto ao uso da *sala de descanso*, tema deste estudo, houve maior indicação pelos homens (25%) do que pelas mulheres (10%), em ambos os turnos de trabalho. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,251$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,255$).

Todos os três supervisores de *telemarketing* indicaram *interação* como a atividade de ocorrência *freqüente* pelos teleoperadores, durante o intervalo para refeição e descanso; *alimentação* e *resolução de problemas pessoais* foram indicadas por dois supervisores, como ocorrendo *às vezes* (o terceiro supervisor indicou ocorrência *freqüente*); a *sala de descanso* foi indicada por dois supervisores como usada *raramente* e *às vezes*, pelo terceiro supervisor.

A Tabela 4, referente à Questão 3, mostra as indicações dos participantes acerca dos locais onde freqüentemente permanecem durante o intervalo para refeição e descanso.

Tabela 4 – Frequência (F) e porcentagem (%) de locais mais usados durante o intervalo para refeição e descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Refeitório | | Posto de Atendimento | | Sala de Descanso | | Rua | | Total | |
|------------------|-----------------|-------------|-----------|----------------------|-----------|------------------|-----------|-------------|----------|--------------|------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (13) | 62* | (03) | 14 | (04) | 19 | (02) | 9* | (22) | 67* |
| | T/T-N (n=11) | (08) | 73 | (01) | 9 | (01) | 9 | (01) | 9 | (11) | 33 |
| (n=32) | Subtotal | (21) | 66 | (04) | 13 | (05) | 16 | (03) | 9 | (33) | 40* |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (19) | 73* | (02) | 8 | (04) | 15* | (02) | 8 | (27) | 55* |
| | T/T-N (n=22) | (17) | 77 | (05) | 23 | (00) | 0 | (00) | 0 | (22) | 45 |
| (n=48) | Subtotal | (36) | 75 | (07) | 15 | (04) | 8 | (02) | 4 | (49) | 60* |
| N=80 | Total | (57) | 71 | (11) | 14 | (09) | 11 | (05) | 6 | (82)* | |

* *Dois participantes, um homem e uma mulher, indicaram duas alternativas, apesar da instrução no questionário para escolha de apenas uma alternativa.*

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 4), observa-se que a maioria dos participantes (71%) indicou o *refeitório* como o local de maior uso, durante o intervalo para refeição e descanso; os demais locais foram indicados por poucos participantes (11% indicaram o *posto de atendimento*, 9% a *sala de descanso* e 5% a *rua*).

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio da indicação de *refeitório* é observado tanto em relação aos homens quanto às mulheres, sendo por elas mais indicado (75%) do que pelos homens (66%), em ambos os turnos de trabalho. Já a *sala de descanso* foi mais indicada pelos homens (16%) do que pelas das mulheres (8%), em ambos os turnos de trabalho; salienta-se que nenhuma das 22 mulheres do turno T/T-N a indicou como o local mais usado durante o intervalo para refeição e descanso. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,298$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,230$).

Todos os três supervisores de *telemarketing* indicaram o *refeitório* como o local mais usado durante o intervalo para refeição e descanso, sendo que um deles também indicou outros locais (os corredores e a instituição bancária instalada nas dependências da empresa).

A Tabela 5, referente à Questão 4, mostra as indicações dos participantes sobre a frequência de descanso durante o trabalho.

Tabela 5 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações sobre a frequência de descanso durante o trabalho. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Frequente (F) % | Às vezes (F) % | Raramente (F) % | Nunca (F) % | Total (F) % |
|------------------|-----------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|
| Masculino | M/M-T (n=21) | (03) 14 | (06) 29 | (07) 33 | (05) 24 | (21) 66 |
| | T/T-N (n=11) | (02) 18 | (06) 55 | (01) 9 | (02) 18 | (11) 34 |
| (n=32) | Subtotal | (05) 16 | (12) 37 | (08) 25 | (07) 22 | (32) 40 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (05) 19 | (04) 15 | (10) 39 | (07) 27 | (26) 54 |
| | T/T-N (n=22) | (02) 9 | (05) 23 | (05) 23 | (10) 45 | (22) 46 |
| (n=48) | Subtotal | (07) 15 | (09) 19 | (15) 31 | (17) 35 | (48) 60 |
| N=80 | Total | (12) 15 | (21) 26 | (23) 29 | (24) 30 | (80) 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 5), observa-se o predomínio de indicações das alternativas *nunca* (30%), *raramente* (29%) e *às vezes* (26%); a alternativa *frequente* foi indicada por poucos participantes (15%).

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, observa-se que uma porcentagem um pouco maior de mulheres do que de homens, em ambos os turnos de trabalho, indicaram as alternativas *nunca* (respectivamente, 35% e 22%) e *raramente* (respectivamente, 31% e 25%) quanto ao descanso durante o intervalo. Já a alternativa *às vezes*, foi mais indicada pelos homens (37%) do que pelas mulheres (19%), em ambos os turnos de trabalho. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,2652$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,2354$).

A Tabela 6, referente à Questão 5, mostra as indicações dos participantes sobre o uso da sala de descanso em três momentos: antes, durante e após o expediente de trabalho.

Tabela 6 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações sobre a frequência de uso da sala de descanso antes, durante e após o expediente de trabalho. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Momento | Sexo | Turno | Diária- mente (F) % | Quase to- dos os dias (F) % | 1 vez por semana (F) % | Rara- mente (F) % | Nunca (F) % | Total (F) % |
|-------------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|
| Antes do expediente | Masculino (n=32) | M/M-T (n=21) | (00) 0 | (03) 14 | (01) 5 | (04) 19 | (13) 62 | (21) 66 |
| | | T/T-N (n=11) | (01) 9 | (01) 9 | (01) 9 | (03) 27 | (05) 45 | (11) 34 |
| | | Subtotal | (01) 3 | (04) 13 | (02) 6 | (07) 22 | (18) 56 | (32) 40 |
| | Feminino (n=48) | M/M-T (n=26) | (03) 11 | (02) 8 | (01) 4 | (07) 27 | (13) 50 | (26) 54 |
| | | T/T-N (n=22) | (02) 9 | (02) 9 | (03) 14 | (06) 27 | (09) 41 | (22) 46 |
| | | Subtotal | (05) 10 | (04) 8 | (04) 8 | (13) 27 | (22) 46 | (48) 60 |
| | N=80 | Total | (06) 7 | (08) 10 | (06) 7 | (20) 25 | (40) 50 | (80) 100 |
| Durante o expediente | Masculino (n=32) | M/M-T (n=21) | (01) 5 | (03) 14 | (02) 9 | (09) 43 | (06) 29 | (21) 66 |
| | | T/T-N (n=11) | (00) 0 | (02) 18 | (02) 18 | (01) 9 | (06) 55 | (11) 34 |
| | | Subtotal | (01) 3 | (05) 16 | (04) 13 | (10) 31 | (12) 37 | (32) 40 |
| | Feminino (n=48) | M/M-T (n=26) | (02) 8 | (01) 4 | (00) 0 | (12) 46 | (11) 42 | (26) 54 |
| | | T/T-N (n=22) | (00) 0 | (02) 9 | (00) 0 | (09) 41 | (11) 50 | (22) 46 |
| | | Subtotal | (02) 4 | (03) 6 | (00) 0 | (21) 44 | (22) 46 | (48) 60 |
| | N=80 | Total | (03) 4 | (08) 10 | (04) 5 | (31) 39 | (34) 43 | (80) 100 |
| Após o expediente | Masculino (n=32) | M/M-T (n=21) | (01) 5 | (01) 5 | (02) 9 | (01) 5 | (16) 76 | (21) 66 |
| | | T/T-N (n=11) | (00) 0 | (01) 9 | (00) 0 | (00) 0 | (10) 91 | (11) 34 |
| | | Subtotal | (01) 3 | (02) 6 | (02) 6 | (01) 3 | (26) 81 | (32) 40 |
| | Feminino (n=48) | M/M-T (n=26) | (01) 4 | (01) 4 | (00) 0 | (03) 11 | (21) 81 | (26) 54 |
| | | T/T-N (n=22) | (00) 0 | (02) 9 | (00) 0 | (08) 36 | (12) 55 | (22) 46 |
| | | Subtotal | (01) 2 | (03) 6 | (00) 0 | (11) 23 | (33) 69 | (48) 60 |
| | N=80 | Total | (02) 3 | (05) 6 | (02) 3 | (12) 15 | (59) 74 | (80) 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho do momento *antes do expediente* (linha final de Total desse período, na Tabela 6), verifica-se o predomínio da alternativa *nunca* (por 50% dos participantes), seguida da alternativa *raramente* (25%), quanto ao uso da sala de descanso; as demais alternativas foram pouco indicadas. Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessas duas alternativas também é observado, tanto em relação aos homens quanto às mulheres; a alternativa *nunca* foi mais indicada pelos homens (56%) do que pelas mulheres (46%), em ambos os turnos de trabalho. Já a alternativa *raramente* foi indicada por uma porcentagem

semelhante, levemente maior de mulheres (27%) em relação aos homens (22%), salientando-se as mulheres do turno M/M-T. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,7045$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,636$).

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho do momento *durante o expediente* (linha final de Total desse período, na Tabela 6), observa-se o predomínio das alternativas *nunca* (por 43% dos participantes) e *raramente* (39%), quanto ao uso da sala de descanso; as demais alternativas foram pouco indicadas. Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessas duas alternativas também é observado, tanto em relação aos homens quanto às mulheres; a alternativa *nunca* foi mais indicada pelas mulheres (46%) do que pelos homens (37%), salientando-se as participantes do turno M/M-T e os homens do turno T/T-N; a alternativa *raramente* também foi mais indicada pelas mulheres (44%) do que pelos homens (31%), em ambos os turnos de trabalho. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,056$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,355$).

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho do momento *após o expediente* (linha final de Total desse período, na Tabela 6), verifica-se o considerável predomínio de indicações da alternativa *nunca* (74%) para o uso da sala de descanso, sendo as demais alternativas indicadas por poucos participantes. Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessa alternativa também é observado, tanto em relação aos homens quanto às mulheres; a alternativa *nunca* foi mais indicada pelos homens (81%) do que pelas mulheres (69%), salientando-se os participantes do turno T/T-N; já a alternativa *raramente*, embora apontada por poucos participantes (15%), foi indicada bem mais pelas mulheres (23%) do que pelos homens (3%), em ambos os turnos de trabalho. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os turnos de trabalho ($p=0,133$); embora o Teste Exato de Fisher tenha apontado significância quanto à variável sexo ($p=0,031$), a

análise de regressão logística, aplicada posteriormente e apenas neste caso, indicou a imprecisão daquela significância, em virtude da proporção de apenas um homem para 11 mulheres que apontaram a alternativa *raramente*.

A Figura 1 melhor ilustra uma comparação da indicação de uso da sala de descanso, nos três momentos (**antes, durante e após** o expediente de trabalho), salientando-se a indicação de *raramente* e *nunca*, especialmente antes e após o expediente de trabalho.

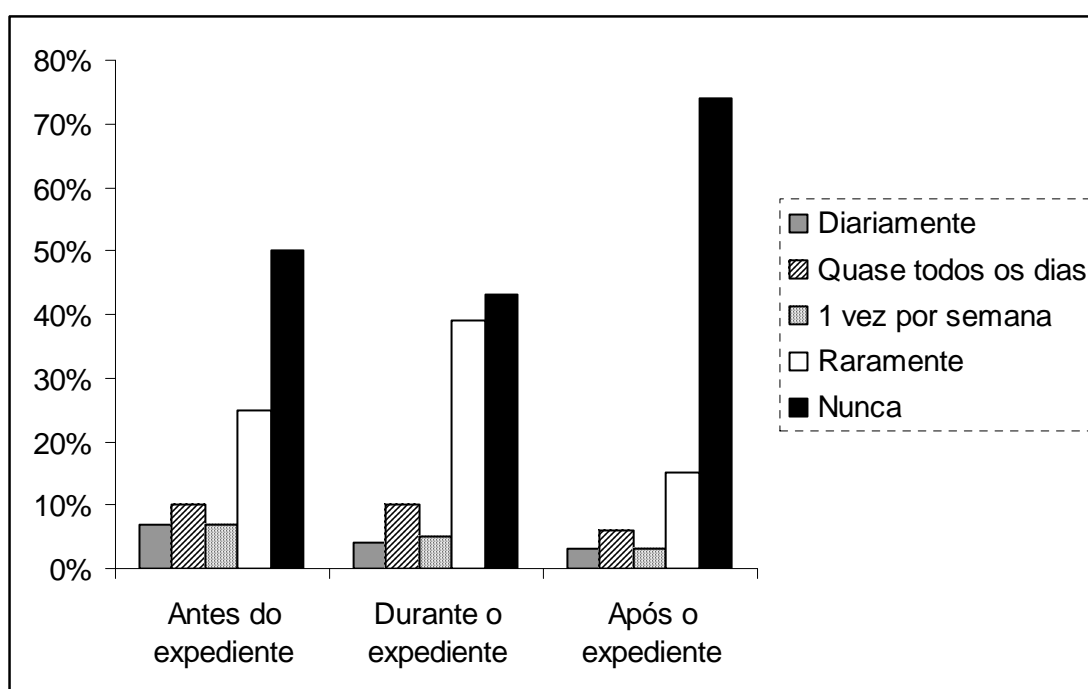


Figura 5. Porcentagem de indicação pelos teleoperadores do uso da sala de descanso, nos três momentos do expediente (antes, durante e após).

Referentemente à opinião dos três supervisores de *telemarketing*, dois indicaram a frequência *raramente* para o uso da sala de descanso pelos teleoperadores *durante o expediente de trabalho* e *uma vez por semana após o expediente*; quanto ao uso da sala de descanso *antes do expediente de trabalho*, cada supervisor indicou uma frequência de uso diferente (diariamente, quase todos os dias e uma vez por semana), não se conferindo nenhuma predominância.

A Tabela 7, referente à primeira parte da Questão 6, mostra as três atividades mais apontadas pelos teleoperadores na sala de descanso. Por se tratar de uma questão aberta, os participantes podiam indicar uma ou mais atividades. A análise das respostas dadas por 59 participantes (14 pessoas indicaram o não uso da sala de descanso, 4 não indicaram nenhuma sugestão e outras 3 não responderem claramente a questão) evidenciou 90 indicações, agrupadas em oito 8 categorias, salientando-se três delas indicadas por pelo menos 20% dos participantes: (1) *relaxamento* (incluindo “desligar-se”, “descansar”, “dormir”, “cochilo”, “deitar”, “distração”) – indicada por 40% dos participantes (32); (2) *interação* (incluindo “bater papo”, “conversar”, “tirar dúvidas com colegas” – indicada por 29% dos participantes (23); (3) *TV, Música e Internet* – indicada por 24% dos participantes (19). As demais sugestões (*leitura, fazer hora, refeição, jogos e problemas pessoais*), pouco indicadas, estão no Apêndice D, Tabela B. Na Tabela 7, considerou-se, para o cálculo de porcentagem, o número de participantes referente a cada linha.

Tabela 7 – Frequência (F) e porcentagem (%) de três atividades mais realizadas na sala de descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Relaxamento | Interação | TV, Música e Internet |
|------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| | | (F) % | (F) % | (F) % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (11) 52 | (06) 29 | (05) 24 |
| | T/T-N (n=11) | (06) 55 | (04) 36 | (04) 36 |
| (n=32) | Subtotal | (17) 53 | (10) 31 | (09) 28 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (07) 27 | (08) 31 | (04) 15 |
| | T/T-N (n=22) | (08) 36 | (05) 23 | (06) 27 |
| (n=48) | Subtotal | (15) 31 | (13) 27 | (10) 21 |
| N=80 | Total | (32) 40 | (23) 29 | (19) 24 |

Considerando em conjunto as variáveis sexo e turno de trabalho (linha final de Total da Tabela 7), verifica-se o predomínio da alternativa *relaxamento* (indicada por 40% dos teleoperadores), seguida de *interação* (por 29 %) e *TV, Música e Internet* (por 24%). Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, as três atividades foram mais indicadas pelos homens do que pelas mulheres, em ambos os turnos de trabalho, sendo a única exceção

a atividade *interação*, apontada por uma porcentagem levemente superior de mulheres do turno M/M-T (31%), em relação aos homens do mesmo período (29%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,674$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,926$).

Quanto à opinião dos três supervisores de *telemarketing*, dois deles indicaram *interação* como a atividade mais freqüente realizada pelos teleoperadores na sala de descanso; houve consenso entre eles apenas na indicação da atividade *relaxamento* como a menos freqüentemente realizada na sala de descanso, em contraposição à indicação dos teleoperadores.

A Tabela 8, referente à Questão 6.b, mostra as indicações de 44 participantes (55% dos 80 teleoperadores) sobre há quanto tempo o teleoperador utiliza a sala de descanso; 16 participantes (20%) indicaram o não uso da sala, 20 (25%) ou não responderam (seis pessoas) ou a resposta foi considerada não pertinente à questão (14 participantes), tais como “meia hora”, “muito pouco”, “15 minutos”, “20 minutos”, “sempre”, etc. Nesta tabela, 100% refere-se aos 44 participantes.

Tabela 8 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações sobre o tempo de utilização da sala de descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Menos de 1 ano | | 1 a 2 anos | | 3 a 4 anos | | Mais de 4 anos | | Total | |
|----------------------------|-----------------|----------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|----------------|----------|-------------|------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino (n=22) | M/M-T (n=14) | (05) | 36 | (08) | 57 | (01) | 7 | (00) | 0 | (14) | 64 |
| | T/T-N (n=8) | (02) | 25 | (06) | 75 | (00) | 0 | (00) | 0 | (08) | 36 |
| | Subtotal | (07) | 32 | (14) | 64 | (01) | 5 | (00) | 0 | (22) | 50 |
| Feminino (n=22) | M/M-T (n=10) | (04) | 40 | (04) | 40 | (00) | 0 | (02) | 20 | (10) | 45 |
| | T/T-N (n=12) | (04) | 33 | (02) | 17 | (06) | 50 | (00) | 0 | (12) | 55 |
| | Subtotal | (08) | 36 | (06) | 27 | (06) | 27 | (02) | 9 | (22) | 50 |
| N=44 | Total | (15) | 34 | (20) | 45 | (07) | 16 | (02) | 5 | (44) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 8), verifica-se o predomínio de indicações de *1 a 2 anos* (por 45% dos teleoperadores) e *menos de 1 ano* (por 34%), quanto ao tempo de utilização da sala de descanso. O predomínio dessas duas alternativas é observado, ao se considerar as variáveis sexo e turno de trabalho: o período de uso de *1 a 2 anos* foi mais indicado pelos homens (64%) do que pelas mulheres (27%), em ambos os turnos de trabalho. Já o período *menos de 1 ano* foi apontado por uma porcentagem semelhante de mulheres (36%) e de homens (32%), em ambos os turnos de trabalho, sendo este o período de tempo mais indicado pelas mulheres, seguido pelos períodos de *1 a 2 anos* e de *3 a 4 anos*, indicados, cada um deles por 27% das mulheres. Destaca-se ainda, na Tabela 8, o fato de que nenhum dos 22 homens indicou períodos acima de 4 anos; apenas duas mulheres indicaram uso da sala de descanso por mais de 4 anos. Devido ao fato do número de respondentes (44) não compreender todos os participantes deste estudo (80), não foi possível realizar análise estatística nesta questão.

Foi realizada uma análise considerando conjuntamente (a) o tempo de utilização da sala indicado na Tabela 8, (b) o ano de início de cada um dos 44 teleoperadores na empresa e (c) o ano de implementação da sala (2004). Verificou-se um raro uso da sala de descanso, especificamente no caso dos teleoperadores que indicaram *menos de 1 ano*, pois oito (53%) dos 15 teleoperadores que apontaram esse tempo de uso já estavam na empresa há, pelo menos, dois anos; em relação aos sete (43%) demais, supõe-se um uso razoável da sala de descanso, pois iniciaram na empresa em 2007.

Devido ao fato do número de respondentes (44) não compreender todos os participantes deste estudo (80), não foi possível realizar análise estatística nesta questão.

A Tabela 9, referente à parte inicial da Questão 7, mostra as indicações dos participantes acerca da frequência de afastamentos por motivo de saúde.

Tabela 9 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações da frequência de afastamentos por motivo de saúde. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Frequente | | Às vezes | | 1 vez | | Nunca | | Total | |
|------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (01) | 5 | (04) | 19 | (05) | 24 | (11) | 52 | (21) | 66 |
| | T/T-N (n=11) | (00) | 0 | (01) | 9 | (02) | 18 | (08) | 73 | (11) | 34 |
| | (n=32) | Subtotal | (01) | 3 | (05) | 16 | (07) | 22 | (19) | 59 | (32) |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (03) | 11 | (05) | 19 | (06) | 23 | (12) | 46 | (26) | 54 |
| | T/T-N (n=22) | (02) | 9 | (06) | 27 | (02) | 9 | (12) | 55 | (22) | 46 |
| | (n=48) | Subtotal | (05) | 10 | (11) | 23 | (08) | 17 | (24) | 50 | (48) |
| N=80 | Total | (06) | 7 | (16) | 20 | (15) | 19 | (43) | 54 | (80) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 9), verifica-se o predomínio de indicações de nenhum afastamento (alternativa *nunca*) apontado por 54% dos teleoperadores, seguido de *às vezes*, por 20% e de *apenas 1 vez*, por 19%.

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, a alternativa *nunca* foi levemente mais apontada pelos homens (59%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelas mulheres (50%), em relação a ocorrência de afastamentos por motivos de saúde. Já a alternativa *às vezes* foi mais indicada pelas mulheres (23%), especialmente do turno T/T-N, do que pelos homens (16%), os quais, inclusive, indicaram um pouco mais que as mulheres a alternativa *apenas 1 vez* (22%). A alternativa *frequente* foi apontada por poucos participantes (7%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,517$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,608$).

Em contrapartida, embora a maioria dos teleoperadores tenha indicado baixa frequência (*nunca* e *às vezes*) de afastamentos por motivos de saúde, dois supervisores de *telemarketing* indicaram como *frequentes* os afastamentos e um indicou *às vezes*.

Em relação aos motivos dos afastamentos, segunda parte da Questão 7, dentre os 37 teleoperadores que indicaram algum afastamento (ver Tabela 9), 36¹¹ referenciaram 47 motivos, discriminados a seguir, juntamente com o número de participantes: LER/DORT (“dores fortes no braço” e “tendinite”) – 11; problemas vocais (“perda de voz”, “calo nas cordas vocais”, “problemas na voz”) – 6; acidente – 3; estresse – 3; depressão – 3; alergia – 2; as demais 19 indicações foram apontadas, cada uma delas, por apenas um participante: acidente de trabalho, bronquite, cansaço mental, cirurgia, conjuntivite, dengue, desgaste de trabalho, dores musculares, enxaqueca, gripe, infecção urinária, mal estar, nervoso, otite, pneumonia, problemas estomacais, rinite, sinusite e tonturas freqüentes. Dentre esses motivos, salienta-se LER/DORT, apontada por 30% (11 em 37) dos participantes.

A Tabela 10, referente à Questão 8, mostra as indicações de afastamentos por motivos de saúde dos teleoperadores, em relação ao uso da sala de descanso.

Tabela 10 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações de afastamentos por motivo de saúde, ocorridos antes, depois ou antes e depois de começar a usar a sala de descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Antes | Depois | Antes e | Nunca se | Nunca usou | Total |
|------------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------|------------------|------------------------|-----------------|
| | | (F) % | (F) % | depois (F) % | afastou (F) % | sala descanso (F) % | |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (03) 14 | (03) 14 | (03) 14 | (11) 52 | (01) 5 | (21) 66 |
| | T/T-N (n=11) | (02) 18 | (00) 0 | (01) 9 | (08) 73 | (00) 0 | (11) 34 |
| (n=32) | Subtotal | (05) 16 | (03) 9 | (04) 13 | (19) 59 | (01) 3 | (32) 40 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (03) 11 | (03) 11 | (05) 19 | (12) 46 | (03) 11 | (26) 54 |
| | T/T-N (n=22) | (00) 0 | (01) 5 | (06) 27 | (11) 50 | (04) 18 | (22) 46 |
| (n=48) | Subtotal | (03) 6 | (04) 8 | (11) 23 | (23) 48 | (07) 15 | (48) 60 |
| N=80 | Total | (08) 10 | (07) 9 | (15) 19 | (42) 53 | (08) 10 | (80) 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 10), verifica-se o claro predomínio de indicações de *nunca se afastou*¹², apontada por 53% dos participantes; as demais alternativas foram indicadas por poucos

¹¹ Um homem do turno M/M-T, de 21 anos, não indicou o(s) motivo(s) de afastamento.

¹² Uma participante (T/T-N, 18-25 anos) que indicou não uso da sala de descanso, na Tabela 8 apontou que nunca se afastou, justificando a diferença de um participante entre o total indicado na coluna *nunca* da Tabela 8 e *nunca se afastou* da Tabela 9.

teleoperadores (inferior a 20%), inclusive a indicação de não uso da sala de descanso (por 15%).

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessa alternativa também é observado, tanto em relação aos homens quanto às mulheres, sendo mais indicada pelos participantes do sexo masculino (59%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelo sexo feminino (48%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,222$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,486$).

Dentre as 30 pessoas que indicaram afastamento, observa-se que 15 delas (50%) indicaram a alternativa *antes* e *depois*; um número relativamente igual de participantes indicou a ocorrência de afastamento *antes* (8 participantes, 27%) e *depois* (7 participantes, 23%) de começar a usar a sala de descanso.

A Tabela 11, referente à Questão 9 aborda, inicialmente, a opinião dos participantes sobre a proposta de uma sala de descanso em empresas, agrupadas em *fatores positivos*, *fatores negativos* e *fatores positivos/negativos*.

Tabela 11 – Frequência (F) e porcentagem (%) da opinião dos teleoperadores sobre a proposta de uma sala de descanso em empresas. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite, *Nc* indica Não claro.

| Sexo | Turno | Fatores Positivos | | Fatores Negativos | | Positivos/Negativos | | Nc | | Total | |
|------------------|-----------------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|---------------------|-----------|-------------|----------|-------------|------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (18) | 86 | (02) | 9 | (01) | 5 | (00) | 0 | (21) | 66 |
| | T/T-N (n=11) | (10) | 91 | (00) | 0 | (01) | 9 | (00) | 0 | (11) | 34 |
| (n=32) | Subtotal | (28) | 87 | (02) | 6 | (02) | 6 | (00) | 0 | (32) | 40 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (16) | 61 | (04) | 15 | (03) | 11 | (03) | 11 | (26) | 54 |
| | T/T-N (n=22) | (17) | 77 | (02) | 9 | (02) | 9 | (01) | 9 | (22) | 46 |
| (n=48) | Subtotal | (33) | 69 | (06) | 13 | (05) | 10 | (04) | 8 | (48) | 60 |
| N=80 | Total | (61) | 76 | (18) | 23 | (07) | 9 | (04) | 5 | (80) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 11), verifica-se o claro predomínio de indicações de *fatores positivos*, por 76% dos participantes, em detrimento de *fatores negativos* indicados por 23% dos

participantes (por exemplo: “pouco tempo de uso”, “... não surti resultado”, “... pra mim é utópica, não acho necessário em uma empresa, pois as pessoas as utilizam como uma sala de bate-papo...”); 9% dos participantes (7) apontaram *fatores positivos e negativos* (por exemplo: “desde que tenha tempo para usar”, “desestressa pouca coisa”, “mas tem que usar adequadamente”, “deveria haver programas de relaxamento”); 4¹³ participantes não responderam claramente esta parte da questão.

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio de indicação de *fatores positivos* também é observado, tanto em relação aos homens quanto às mulheres, sendo mais indicada pelos participantes do sexo masculino (87%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelo sexo feminino (69%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos os sexos ($p=0,433$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,632$).

Quanto à segunda parte da Questão 9, sobre o motivo da resposta dada, por se tratar de uma questão aberta, os participantes podiam indicar uma ou mais justificativas. A análise dos motivos apontados pelos participantes evidenciou 77 indicações de motivos positivos, por 61 participantes, agrupados em oito categorias, das quais a mais indicada, por 55% dos teleoperadores (44 participantes), foi *relaxamento* (incluindo “descansar”, “desestressar”, “dormir”, “deitar”, “reposição de energias”, “descanso mental”, “descontrair”, “ficar a vontade”, “distração”). O predomínio de indicação de *relaxamento* também é observado tanto em relação aos homens quanto às mulheres, sendo mais indicado pelas participantes do sexo feminino (79%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelo sexo masculino (64%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,124$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,853$). As sete outras categorias foram pouco indicadas: *aumento de produtividade* (10 participantes); *bem-estar*

¹³ Três mulheres do turno M/M-T, uma de 25, outra de 28 e outra de 48 anos; uma mulher do turno T/T-N, de 24 anos.

(seis participantes); *interação* (quatro participantes); *recreação* (dois participantes); *TV e Internet* (dois participantes); *local adequado e redução de afastamentos* foram indicados, cada um, por apenas um participante; cinco¹⁴ participantes não indicaram nenhum motivo e dois¹⁵, não responderam claramente a segunda parte da questão.

A Tabela 12, referente à Questão 10, retrata, inicialmente, a opinião dos teleoperadores ao serem questionados se a sala de descanso influencia na saúde e bem-estar dos funcionários e se diminui o risco de afastamentos por motivos de saúde.

Tabela 12 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações *Sim* e *Não* sobre a influência da sala de descanso na saúde dos teleoperadores. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite; *Nc* indica Não claro.

| Sexo | Turno | Sim | | Não | | Nc | | Total | |
|------------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (19) | 91 | (02) | 9 | (00) | 0 | (21) | 66 |
| | T/T-N (n=11) | (09) | 82 | (02) | 18 | (00) | 0 | (11) | 34 |
| (n=32) | Subtotal | (28) | 87 | (04) | 13 | (00) | 0 | (32) | 40 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (20) | 77 | (04) | 15 | (02) | 8 | (26) | 54 |
| | T/T-N (n=22) | (19) | 86 | (03) | 14 | (00) | 0 | (22) | 46 |
| (n=48) | Subtotal | (39) | 81 | (07) | 15 | (02) | 4 | (48) | 60 |
| N=80 | Total | (67) | 84 | (11) | 14 | (02) | 3 | (80) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 12), verifica-se o claro predomínio de indicações da influência da sala de descanso na saúde e bem-estar dos funcionários, apontada por 84% dos participantes. Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessa indicação também é observado tanto em relação aos homens quanto às mulheres, sendo apontada por uma porcentagem semelhante de homens (87%), especialmente do turno M/M-T, e de mulheres (81%), de ambos os turnos. A análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,669$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,677$).

¹⁴ Dois homens do turno M/M-T, um de 57 e outro de 28 anos; um homem do turno T/T-N, de 28 anos; duas mulheres do turno M/M-T, uma de 24 e outra de 31 anos.

¹⁵ Duas mulheres do turno T/T-N, uma de 20 e outra de 27 anos.

Em relação à opinião dos supervisores de *telemarketing*, dois deles indicaram a influência da sala de descanso na saúde e bem-estar dos funcionários e o terceiro, respondeu negativamente.

Quanto às justificativas dos teleoperadores sobre a influência da sala de descanso na saúde/bem-estar e na diminuição do risco de afastamentos por motivos de saúde (segunda parte da Questão 10), por se tratar de uma questão aberta, os participantes podiam indicar um ou mais motivos. A análise evidenciou que as respostas dos 67 participantes que indicaram a influência da sala de descanso na saúde e bem-estar (coluna *sim* da Tabela 12) englobam aspectos positivos sobre o uso da sala de descanso, agrupadas em nove categorias, das quais apenas uma foi bastante indicada, por 51 participantes (76%) – *relaxamento* (por exemplo: “descansar”, “descanso mental”, “reposição de energia”, “cabeça arejada”, “desestressa”, “desligar-se”; “cochilo”). Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio de indicação de *relaxamento* é observado tanto em relação aos homens quanto às mulheres, por uma porcentagem semelhante de participantes do sexo feminino e masculino – respectivamente, 77% e 75% –, salientando-se os homens do turno T/T-N, pois todos os nove participantes desse turno, que apontaram a influência da sala de descanso, indicaram esta justificativa. Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,676$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,252$). As demais oito categorias foram indicadas por menos de 20% dos participantes: *bem-estar*, indicada por 12 participantes (18%) – por exemplo: “bem estar”, “descanso espiritual”, “tranquilidade”, “harmonia com o corpo”, “equilíbrio emocional”, “descontração”, “redução de irritação”; *interação*, indicada por 4 participantes (6%) – por exemplo: “para bater papo”, “conversar com amigos”; *reflexão*, indicada por 3 participantes (5%) – por exemplo: “porque é um momento de reflexão”, “...momento que temos p/ descansar e pensar na gente”, “... pois o funcionário vai ter um pouquinho de oportunidade para pensar sobre a sua vida profissional, pessoal, não vai estar

bitolado no trabalho.”; *leitura*, indicada por 2 participantes (3%). As quatro outras categorias foram indicadas, cada uma, por um participante (*combate à LER; aumento de produtividade; redução de irritação; diversão*).

Dos onze participantes que indicaram a não influência da sala de descanso na saúde e bem-estar, coluna *Não* da Tabela 12, dois justificaram no sentido de pouco tempo para uso da sala (“não influencia pois a sala é utilizada momentaneamente e não é capaz de aliviar a tensão e stress” – homem do turno M/M-T, 24 anos; “acho que uma sala de descanso é boa se a empresa desse mais tempo para utilizá-la...” – homem do turno T/T-N- 25 anos); dois participantes indicaram que a sala não proporciona descanso (“só serve para descontrair” – homem do turno T/T-N, 27 anos; “não é desenvolvida atividade para esse fim [descanso]” – mulher do turno T/T-N, 24 anos); dois não responderam esta parte da questão e a justificativa de quatro participantes não se mostrou clara (“O que começa a influenciar na saúde é o estresse que o trabalho causa” – mulher do turno M/M-T, 21 anos; “o descanso é essencial tendo um ambiente propício, mas para a saúde corporal é necessário também a ginástica laboral.” – homem do turno M/M-T, 35 anos; “não, a atividade em si independentemente não favorece – mulher do turno M/M-T, 31 anos; “não consigo enxergar benefícios na sala de descanso” – mulher do turno T/T-N, 26 anos); um participante justificou no sentido de que a sala pode influenciar no bem-estar, porém não na diminuição de afastamentos por motivo de saúde “devido a pressão ser muito grande” – mulher do turno M/M-T, 25 anos.

A Tabela 13, referente à Questão 11, aborda as sugestões apontadas pelos teleoperadores para a redução de afastamentos por motivos de saúde, estresse e depressão, no *telemarketing*. Por se tratar de uma questão aberta, os participantes podiam indicar uma ou mais atividades. A análise das respostas dadas por 72 participantes (4¹⁶ pessoas não indicaram

¹⁶ Um homem do turno M/M-T, 21 anos; duas mulheres do turno M/M-T, uma de 26 e outra de 38 anos; uma mulher do turno T/T-N, 30 anos.

nenhuma sugestão e outras 4¹⁷ não responderam claramente a questão) evidenciou 101 indicações, agrupadas em oito categorias, salientando-se três delas indicadas por pelo menos 20% dos participantes: (1) *recreação*, indicada por 30% dos participantes (23) – por exemplo: “viagens”, “lazer”, “gincanas”, “descontração”, “atividades motivacionais”, “dinâmicas”, “TV”, “música”, “jogos”, “uso da sala de descanso”, “interação”; (2) *organização do trabalho*, indicada por 26% dos participantes (21) – por exemplo: “condições de trabalho”, “extinção de atividades repetitivas”, “sistema diferenciado de atendimento”, “maior espaço entre teleoperadores”, “jornada reduzida”, “rodízio de campanhas”, “conforto”, “maior tempo entre ligações”, “implementação da NR 17 definitivamente”, “melhor remuneração”; (3) *exercícios*, indicada por 23% dos participantes (18) – por exemplo: “yoga”, “massagens”, “ginástica laboral”, “ginástica”, “relaxamento”, “exercícios de voz”, “alongamento”. As demais sugestões pouco indicadas estão no Apêndice D, Tabela C.

Tabela 13 – Frequência (F) e porcentagem (%) de três sugestões mais indicadas pelos teleoperadores para a redução de afastamentos por motivos de saúde, estresse e depressão. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Recreação | Organização do trabalho | Exercícios |
|------------------|-----------------|----------------|-------------------------|----------------|
| | | (F) % | (F) % | (F) % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (06) 29 | (07) 33 | (02) 9 |
| | T/T-N (n=11) | (05) 45 | (03) 27 | (03) 27 |
| (n=32) | Subtotal | (11) 34 | (10) 31 | (05) 16 |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (05) 19 | (03) 11 | (05) 19 |
| | T/T-N (n=22) | (07) 32 | (08) 36 | (08) 36 |
| (n=48) | Subtotal | (12) 25 | (11) 23 | (13) 27 |
| N=80 | Total | (23) 30 | (21) 26 | (18) 23 |

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessas três sugestões é observado tanto em relação aos homens quanto às mulheres; a sugestão *recreação* foi mais apontada pelos homens (34%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelas mulheres (25%); a sugestão de alterações na *organização do trabalho* foi mais indicada pelos

¹⁷ Dois homens do turno M/M-T, um de 23 e outro de 25 anos; um homem do turno T/T-N, 28 anos; uma mulher do turno M/M-T, 28 anos.

homens (31%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelas mulheres (23%). Já a sugestão de *exercícios* físicos foi mais indicada pelas mulheres (27%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelos homens (16%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,597$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,171$).

A Tabela 14, referente à parte inicial da Questão 12, retrata a opinião dos teleoperadores ao serem questionados se, na empresa, há política(s) de conscientização de saúde no trabalho e estímulo para o uso da sala de descanso.

Tabela 14 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações *Sim*, *Não* e *Não sei* sobre a existência de políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso na empresa. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Sim | | Não | | Não sei | | Total | |
|------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (08) | 38 | (07) | 33 | (06) | 29 | (21) | 66 |
| | T/T-N (n=11) | (05) | 45 | (04) | 36 | (02) | 18 | (11) | 34 |
| | (n=32) | Subtotal | (13) | 41 | (11) | 34 | (08) | 25 | (32) |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (08) | 31 | (12) | 46 | (06) | 23 | (26) | 54 |
| | T/T-N (n=22) | (04) | 18 | (11) | 50 | (07) | 32 | (22) | 46 |
| | (n=48) | Subtotal | (12) | 25 | (23) | 48 | (13) | 27 | (48) |
| N=80 | Total | (25) | 31 | (34) | 43 | (21) | 26 | (80) | 100 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 14), verifica-se o predomínio de indicações da *Não* existência de políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso na empresa (43%), em detrimento da alternativa *Sim* (31%) e *não sei* (26%).

Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, a indicação da *Não* existência de políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso na empresa foi mais apontada pelas mulheres (48%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelos homens (34%); enquanto a indicação de *Sim* foi mais apontada pelos homens (41%), de ambos os turnos de trabalho, do que pelas mulheres (25%), sendo a alternativa predominante indicada pelos homens. Já a alternativa *não sei* foi levemente mais indicada pelas mulheres (27%), especialmente do turno

T/T-N, em relação aos homens (25%). Porém, a análise estatística não indicou diferença significativa entre os sexos ($p=0,309$), nem tampouco entre os turnos de trabalho ($p=0,841$).

A segunda parte da Questão 12, direcionada aos 25 participantes que responderam *Sim* na questão anterior (Tabela 14), abordou quais políticas existem na empresa para conscientização sobre saúde e estímulo para o uso da sala de descanso no trabalho. Por se tratar de uma questão aberta, os participantes podiam indicar mais de uma política. De 27 indicações, a análise evidenciou o nítido predomínio de indicações de *informativos*, por 48% dos teleoperadores (12) – por exemplo: “cartazes”, “folhetos”, “quadro”, “lousa de avisos”; *orientação*, por 20% dos participantes (5) – por exemplo: “palestras”, “orientações por supervisores” e “fisioterapeutas”. Outras políticas foram indicadas por poucos participantes, inferior a 20% (vide Apêndice D, Tabela D), tais como *outras*, por quatro participantes – por exemplo: “sala de descanso”, “atividades motivacionais” e “campanhas” e *ginástica*, por dois participantes – por exemplo: “ginástica laboral” e “alongamento”. Não foi possível realizar análise estatística nesta segunda parte da questão, dado o pequeno número de respondentes (27 dos 80 teleoperadores).

Quanto aos três supervisores de *telemarketing*, dois apontaram a existência de políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso na empresa, tais como: banners, revitalização da sala de descanso com aumento de número de computadores para acesso a Internet e medidas esporádicas por parte do Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). Apenas um supervisor indicou a inexistência dessas medidas.

A Tabela 15, referente à terceira parte da Questão 12, mostra as indicações sobre a relevância da implementação de políticas de conscientização de saúde no trabalho e de estímulo para o uso da sala de descanso existentes na empresa, caso a resposta anterior tenha sido *Não* – foi direcionada, então, aos 34 teleoperadores (Tabela 14). No entanto, também

responderam a esta questão 11 dentre os 25 participantes que apontaram *Sim* e 20 dentre os 21 que apontaram *Não sei* na questão anterior (Tabela 14), totalizando 65 respondentes. Os demais 15 participantes (totalizando 80 participantes, equivalendo a 100% para o cálculo das porcentagens da Tabela 14) não responderam a esta parte da Questão 12, seguindo as instruções do questionário (desde que 14 deles responderam *sim* à primeira parte da questão e um, *não sei*).

Tabela 15 – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações sobre a relevância da implementação de políticas de saúde no trabalho e de uso da sala de descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite.

| Sexo | Turno | Necessária/ Relevante | | Desnecessária/ Irrelevante | | Não sei | | Total | |
|------------------|---------------|--------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T (n=21) | (14) | 67 | (00) | 0 | (03) | 14 | (17) | 81 |
| | T/T-N (n=11) | (08) | 73 | (00) | 0 | (01) | 9 | (09) | 82 |
| | (n=32) | Subtotal | (22) | 69 | (00) | 0 | (04) | 13 | (26) |
| Feminino | M/M-T (n=26) | (16) | 62 | (00) | 0 | (03) | 11 | (19) | 73 |
| | T/T-N (n=22) | (16) | 73 | (01) | 5 | (03) | 14 | (20) | 91 |
| | (n=48) | Subtotal | (32) | 67 | (01) | 2 | (06) | 13 | (39) |
| N=80 | Total | (54) | 67 | (01) | 1 | (10) | 13 | (65) | 81 |

Considerando em conjunto ambos os sexos e turnos de trabalho (linha final de Total da Tabela 15), observa-se o claro predomínio de indicações da necessidade ou relevância de implementação de políticas de saúde no trabalho e de estímulo ao uso da sala de descanso na empresa, apontada por 67% dos participantes (54). Considerando as variáveis sexo e turno de trabalho, o predomínio dessa indicação também é observado, tanto em relação aos homens (69%) quanto às mulheres (67%), de ambos os turnos de trabalho. Não foi possível realizar análise estatística nesta parte da questão, dado que a maioria dos teleoperadores indicou a alternativa *necessária ou relevante* e poucos apontaram as demais alternativas (principalmente no caso de *desnecessária ou irrelevante*, não indicada por nenhum homem e nenhuma mulher do turno M/M-T).

Todos os três supervisores de *telemarketing* indicaram a necessidade ou relevância de implementação de políticas de saúde no trabalho e de estímulo ao uso da sala de descanso na empresa.

DISCUSSÃO

Inicialmente, reconhece-se como limite deste trabalho a amostra relativamente pequena de participantes (80 em cerca de 1500 teleoperadores), justificada principalmente pela recusa de três grandes empresas, formalmente consultadas, em autorizar a realização da coleta de dados em suas dependências, permissão esta que possibilitaria ampliar o *corpus* deste estudo, em um período temporal compatível com os prazos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Desconhece-se os motivos pelos quais essas empresas, que exploram uma atividade nova e importante para a formação dos jovens trabalhadores (SILVA, 2004), manifestaram-se pela não autorização, enquanto poderiam ser ouvidas, ofertando contribuições a este trabalho e, quiçá, beneficiando-se através da devolutiva que este estudo poderia lhes proporcionar.

Incompreensivelmente, o distanciamento de empresas de *telemarketing* do compromisso social de também se engajarem na busca por um ambiente saudável para os teleoperadores, fechando suas portas para propostas que poderiam, inclusive, contribuir para se repensar a organização do trabalho, através das opiniões desses trabalhadores, tem sido freqüente sob justificativas que, por vezes, são contraditórias à própria decisão dessas empresas de não se envolverem nessas questões. Resistem em colaborar, entretanto, em réplica aos resultados evidenciados pelos estudos em *telemarketing*, argumentam que não foram ouvidas e por isso não se reconhecem naqueles resultados. Apontam exageros e sentimentalismo na análise dos dados, complexidade da questão e necessidade de estudos mais sofisticados, ignorância da verdade absoluta e conclusões precipitadas em virtude da visão isolada do contexto (SILVA, 2004), sob o jugo de que a atividade tem sua importância para a formação dos jovens trabalhadores e que os meios pelos quais se realiza o trabalho são adequados. Esta posição por parte das empresas, de negação da precariedade do trabalho e de

subestimação dos fatores de risco (SILVA; ASSUNÇÃO, 2005), contrapõe-se ao discurso dos teleoperadores e aos resultados estampados na literatura especializada, tornando-se um discurso evasivo, por isso inconsistente, e sem potencial contributivo. Decerto, o engajamento dessas empresas em futuros estudos seria não somente uma contribuição para com os teleoperadores, que representam a empresa todos os dias por meio de centenas de chamadas, como também para a sociedade, que se encontra do outro lado da linha e também arca com as contas do Sistema de Seguridade Social, que socorre esses trabalhadores em seus não raros casos de alterações da saúde.

Caracterização da amostra

Todavia, mesmo diante de uma amostra relativamente pequena de participantes, verificou-se que as características dos sujeitos deste estudo são semelhantes às aquelas apontadas em outros trabalhos realizados junto a centrais de atendimento ou *call centers* que, segundo Braga (2006, p. 138), “correspondem a um segmento empresarial composto predominantemente por atividades de baixo valor agregado e que atraem uma força de trabalho pouco qualificada e formada basicamente por estudantes”.

Observou-se a prevalência de sujeitos do sexo feminino (60%), com idade entre 18-25 anos (56%), solteiros (73%) e com nível escolar médio completo ou superior incompleto (74%), conforme já apontaram diversos estudos (VENCO, 1999; ODA, 2003; LIMA, 2004; GALASSO, 2005; BRAGA, 2006; NOGUEIRA, 2006), indicando a representatividade da amostra do presente estudo em relação à população de teleoperadores. Estes dados sugerem que o *telemarketing* emprega predominantemente mulheres, fato que pode ser justificado pelas seguintes razões: (1) possibilidade de conciliação do ofício aos compromissos domésticos por, nessa atividade, cumprir jornada de trabalho de, no máximo, seis horas diárias, portanto, inferior ao comum em outras áreas, ou seja, 8 horas diárias

(GALASSO, 2005); (2) retomada do crescimento acentuado dos níveis de ocupação do mercado de trabalho pelo sexo feminino (NOGUEIRA, 2006); (3) mulheres possuem, na concepção das empresas, paciência no trato com os clientes e uma voz mais suave e audível (VENCO, 1999, 2006; SANTOS; 2007); (4) por serem mais flexíveis e transmitirem mais tranqüilidade que os homens, conforme expôs para Venco (1999, p. 107) o gerente de uma central de atendimento:

"A preferência no mercado é pela voz feminina, pesquisas feitas apontam que 80% da população de telemarketing é feminina, o tipo de trabalho atrai mais mulheres. A mulher é também mais flexível em alguns casos e então transmite uma certa tranqüilidade, **porque pelo telefone o que você está passando é uma impressão**, você não está passando sua imagem, e a mulher passa na voz isso mais facilmente que o homem".

Outros possíveis fatores dizem respeito ao fato de que a família e a sociedade não educam homens para a subserviência, estando as mulheres mais propensas a essa característica marcante do *telemarketing*, herdada do modelo taylorista (VENCO, 2006a; SANTOS, 2007); também pela inexistência de possibilidades concretas e promissoras de ascensão nessas empresas, em virtude da restrição do quadro de carreira da empresa, limitado às funções de “operador de *telemarketing*” e “supervisor de *telemarketing*”, afastando homens, pois, culturalmente, são pressionados a serem os chefes da família, independentemente da idade (VENCO, 1999), necessitando de uma profissão que ofereça maiores ganhos e perspectivas de crescimento profissional.

Quanto à predominância de jovens, tem-se as seguintes justificativas: (1) fase de entrada do mercado de trabalho, agravada pela inexperiência profissional (FOLHA ONLINE, 2003; VENCO, 2006b; SANTOS, 2007); (2) jornada de seis horas diárias, inferior a oito horas praticadas em outras atividades, permitindo a conciliação do labor com os estudos, haja vista que a maioria no setor é de universitários (GALASSO, 2005; VENCO, 2006b; SANTOS, 2007); (3) desconhecimento das leis trabalhistas, em virtude da inexperiência

profissional, tornando-se “presas fáceis” para pressões psicológicas (SANTOS, 2007, p. 4); (4) submissão aos baixos salários praticados pelo setor, por ainda dependerem dos pais para seu sustento e por não terem um grau de qualificação exigida em outros segmentos que melhor remuneram (ODA, 2003; GALASSO, 2005; NOGUEIRA, 2006).

Precarização do trabalho em *telemarketing*

Diversos fatores intrínsecos à atividade de *telemarketing*, conforme já apontado ao longo deste estudo, justificam a precarização do trabalho neste setor e sinalizam a necessidade de se repensar a sua organização sob o prisma da saúde do trabalhador. Em consonância com os dados noticiados pela literatura científica especializada, que evidencia o estresse como um dos sintomas mais freqüentes no setor (RIBEIRO, 2004; SILVA, 2004; GALASSO, 2005), este estudo apontou que 97% dos teleoperadores participantes associam a atividade de *telemarketing* ao estresse, considerando-a parcialmente (50%) ou plenamente (47%) estressante; todos os três supervisores também (dois deles plenamente e o terceiro, parcialmente estressante), consolidando o binômio *telemarketing*-estresse. O apontamento da inexistência de diferenças significativa pela análise estatística entre as variáveis consideradas, evidencia que as condições do trabalho em *telemarketing* às quais estão submetidos os teleoperadores são tão fortes, que a associação do *telemarketing* ao estresse independe de sexo e turno de trabalho.

Inúmeros fatores intrínsecos à atividade concorrem para esta associação, corroborando um dos pressupostos da abordagem ecológica, ou seja, a interdependência de variáveis para a explicação causal da inter-relação pessoa e ambiente. Tem-se, pois, outros fatores justificadores do estresse, tais como aspectos relacionados ao ambiente físico, ritmo elevado da atividade, pouco descanso, ausência de autonomia, organização e significado do trabalho e relacionamento, por vezes precário, com os clientes (RIBEIRO, 2004; SILVA,

2004; GALASSO, 2005; SANTOS, 2007) e alta exigência em face de baixa remuneração, conforme se confere a seguir nos recortes das respostas de participantes:

“Creio que os operadores de telemarketing necessitam de atividades de lazer, acompanhamento psicológico e **melhor remuneração**” – grifo nosso. (Questão 11, sexo feminino, 26 anos, turno T/T-N).

“**Melhor remuneração**, aumento do número de folgas remuneradas [...]” – grifo nosso. (Questão 11, sexo feminino, 27 anos, turno M/M-T).

“**Incentivos financeiros**, a profissão é muito desgastante, mas quando sabemos que teremos algum tipo de ‘prêmio’, a satisfação é visível” – grifo nosso. (Questão 11, sexo feminino, 26 anos, turno T/T-N).

Consoante a esse panorama, a situação de estresse possui estreita relação com a vigilância dos trabalhadores, pressão do fluxo informacional, rotinização da comunicação e limitação da fala a um rígido *script*, aspectos que viabilizam a proposta comercial de multiplicação das chamadas por hora trabalhada, porém comprometem a autonomia dos teleoperadores ao negligenciarem o funcionamento do ser humano no contexto laboral (BRAGA, 2006). Essa situação de castração e submissão, não sem custo para a integridade física e mental, compromete a subjetividade desses trabalhadores, que é o que leva à estabilidade do ser humano frente a situações de crise, mergulhando-os em um contexto de artificialidade quanto à maneira de se expressarem, ao que dizerem e não dizerem e à forma como devem conduzir um diálogo (SILVA; ASSUNÇÃO, 2005), sem prejuízo da obrigação de sustentarem um “sorriso na voz” (expressão utilizada nos ambientes de *telemarketing* para orientar os teleoperadores a serem simpáticos e receptivos para com os clientes, independente da situação), favorecendo o advento da situação de estresse e comprometendo o desempenho desses trabalhadores, conforme elucidam Vilela e Assunção (2004, p. 1071):

“As formas de organização do trabalho estabelecem uma íntima relação com o indivíduo. Se essa organização afasta o trabalhador do poder de decisão, prejudica ou impede que ele desenvolva estratégias para adaptar o trabalho à sua realidade, são gerados sentimentos de insatisfação e inutilidade, interferindo com a motivação e desejos, reduzindo o desempenho do indivíduo”.

De acordo com Vilela e Assunção (2004, p. 1071), os teleoperadores se queixam das imposições afetivas, estabelecidas pela organização do trabalho, para lidar com o público (“*você tem que escutar o cliente despejar reclamações mal-educadas e não tem para quem repassar estas insatisfações. Você acumula toda essa ‘energia negativa’*”) e da vigilância operada em todo o processo do trabalho (“*... pois se até um suspiro ou um gaguejo na fala é punido. Que monitoria é essa?*”; “*nosso trabalho é o tempo todo vigiado. Porque temos um aparelho que marca a hora que chegamos, a hora que fomos embora, as pausas e o tempo que ficamos com cada cliente. E temos outra forma de nos ‘vigiarmos’ que são as gravações de nossos trabalhos*”), comparando a atividade de *telemarketing* a duas formas emblemáticas de castração da autonomia: a escravidão (“*Que diferença há entre o navio negreiro de quase 500 anos atrás e o de hoje? [...] Não há açoites, nem marcas na pele, mas há açoites na alma, no cérebro e até mesmo no coração*”) e o holocausto (“*... estão todos ficando loucos aqui. Os chefes (cabeças ‘pensantes’?), estes sem dúvida, já estão alucinando. Aqui mais parece um campo de concentração de robôs*”).

Ademais, esses trabalhadores são diuturnamente avaliados, através de fichas mensais de avaliação acerca do autodesenvolvimento, aspectos disciplinares e produtividade, e condicionados pelos diversos mecanismos que operam o controle da atividade, conforme expõem Silva e Assunção (2005, p. 1071) e, após, um dos participantes deste estudo:

“... registro manual de cada atendimento em formulário específico por setor; registros eletrônicos e em tempo real da duração dos atendimentos pelos monitores presentes fisicamente em uma sala especial que analisam, entre outros, gravações dos atendimentos cujo conteúdo, tom de voz e agilidade no atendimento são considerados pelo supervisor presente em cada célula de atendimento; [...] controle da hierarquia que consolida em fichas especiais os horários de chegada, saída, duração real da única pausa permitida e absenteísmo”.

“A cobrança que ocorre no tele é muito grande. Ele vive sobre pressão, pois tem monitoramento do supervisor, da equipe de qualidade, uma empresa de fora contratada p/ este fim, pela empresa prestadora do serviço e pela empresa contratante”. (Questão 11, sexo masculino, 24 anos, turno M/M-T).

Desta feita, durante toda a jornada de trabalho não há tempo e liberdade para se pensar, uma vez que todas as situações às quais o teleoperador está sujeito em seu trabalho já foram previamente elaboradas e reduzidas a um *script*, um roteiro do que tem que ser a interação teleoperador-cliente e que deve ser estritamente seguido. De acordo com Santos (2007, p. 4):

“As centenas de ligações diárias são gravadas e supervisionadas constantemente. A fala do teleoperador deve ser objetiva e o *script* já está pronto para ser apresentado no limite de tempo, muitas vezes sem dar chances de interrupção por parte do cliente. O resultado de tanta pressão já pode ser observado nos índices de doenças ocupacionais”.

Em alusão ao taylorismo, Braga (2006, p. 140) afirma que esse engessamento do atendimento é “a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do *script*”. Nesta mesma direção, elucida Zarifian (2006, p. 156) que “O símbolo contemporâneo dessa extensão do taylorismo é dado pelos centros de chamadas telefônicas (os *call centers*)”, pois, à luz do modelo taylorista, confere-se no *telemarketing* a padronização dos atos de linguagem, através da imposição ao seguimento de um *script*, e o rígido controle do trabalho, por meio da fiscalização do conteúdo dos atendimentos, através da monitoria das chamadas.

Ao teleoperador cabe tão somente transmitir a informação pré-construída, uma vez que nada se pensa, nada se constrói e nada se elabora, tornando-se precária, ou talvez inexistente, a humanização e o pensamento conceitual sobre o trabalho por quem o realiza, sendo esta, segundo Marx (1996, p. 297-298), a diferença substancial entre o ser humano e os outros animais:

“Pressupomos o trabalho numa forma em que pertence exclusivamente ao homem. Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colméias. **Mas o que distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo em cera.** No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado

que já no início deste existiu na imaginação do trabalhador, e portanto idealmente. Ele não apenas efetua uma transformação da forma da matéria natural; realiza, ao mesmo tempo, na matéria natural seu objetivo, que ele sabe que determina, como lei, a espécie e o modo de sua atividade e ao qual tem de subordinar sua vontade. E essa subordinação não é um ato isolado. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é exigida a vontade orientada a um fim, que se manifesta como atenção durante todo o tempo de trabalho, e isso tanto mais quanto menos esse trabalho, pelo próprio conteúdo e pela espécie e modo de sua execução, atrai o trabalhador, portanto, quanto menos ele o aproveita, como jogo de suas próprias forças físicas e espirituais. Os elementos simples do processo de trabalho são a atividade orientada a um fim ou o trabalho mesmo, seu objeto e seus meios” – grifo nosso.

Essa dicotomia, apontada por Marx, entre trabalho concebido ou planejado e trabalho executado, encontra-se visivelmente empregada no contexto de *telemarketing*, à medida que o planejamento da atividade incumbe àqueles (presidente, vice-presidente, diretores, superintendentes, gerentes, gestores e coordenadores) que são hierarquicamente superiores aos teleoperadores, enquanto a esses cabe tão somente a simples execução, sem qualquer pensamento conceitual sobre aquilo que se opera. Com a parcialização do trabalho, que desqualifica o trabalhador ao suprimir a possibilidade do conhecimento sobre a totalidade do processo laboral, aumenta-se a intensidade do trabalho e da produção, “à custa de um acentuado aumento da fadiga física, da postura automatizada, dos contratos de trabalho em tempo parcial, do desinteresse pela função, da vertigem oriunda da multiplicidade das chamadas, das Lesões por Esforço Repetitivo (LERs) etc.” (BRAGA, 2006, p. 140). Trata-se de uma herança do modelo taylorista que, na leitura contemporânea, equipara o teleoperador à categoria do operário das fábricas do início do século XX (BRAGA, 2006; NAVARRO, 2006). Consoante a este quadro, o teleoperador é tão somente mais um dos componentes colocados em movimento pela força do capital, reduzido à condição de coisa, de mercadoria, embora o discurso empresarial, sem sucesso, reforce a idéia de funcionários felizes e satisfeitos (SILVA; ASSUNÇÃO, 2005; SADY, 2008).

Outrossim, se o pensamento conceitual sobre o que se realiza é limado no contexto laboral, igualmente ocorre com a comunicação dos teleoperadores entre si e para

com outros funcionários hierarquicamente superiores, ceifada pelas formas distintas e contraditórias de comunicação no *locus* laboral e à incorporação de relações de subordinação, que instrumentalizam o diálogo e fazem disso um instrumento de coerção (ZARIFIAN, 2006).

Mais além, por trás da privação da palavra, encontra-se a negação do valor dos saberes desses executantes (teleoperadores) e de suas opiniões sobre a produção, tendo como moeda de troca, por esse “silêncio subjetivo”, o salário e a garantia do emprego e, diga-se de passagem, em um país onde o nível médio de trabalhadores formais é baixo e o desemprego elevado. Esse trabalhador, como assinala Zarifian (2006, p. 154), “será eventualmente autorizado a cantar, manifestando, assim, o vigor de uma cultura popular, mas não a se comunicar”; terá direito a cantarolar para si, mas não de se comunicar com o outro e discutir os objetivos que lhe são impostos, nem tampouco a maneira pela qual se realiza o trabalho. Na amostra deste estudo, confere-se claramente esse cerceamento da subjetividade dos teleoperadores:

“Ter um bom entendimento com os funcionários e dar chances a eles de serem ouvidos”. (Questão 11, sexo feminino, 22 anos, turno M/M-T).

“Primeiro respeitar os limites humanos de cada um, depois tratar os funcionários de forma mais humana, e no caso da minha empresa, o médico permanecer o dia todo o que num é o caso desta”. (Questão 11, sexo masculino, 25 anos, turno T/T-N).

“Dar razão aos funcionários. Acabar com a história de que o cliente tem razão e deles ficarem ofendendo os funcionários”. (Questão 11, sexo feminino, 21 anos, turno M/M-T).

Conjugando esses fatores co-relacionados e intrínsecos ao contexto estudado, ou seja, ausência de autonomia e comprometimento da subjetividade dessas pessoas, que justificam a conectividade da atividade ao estresse indicada por este estudo, tem-se como produto a alienação de quem empresta sua voz para um discurso alheio que, por vezes, não é compartilhado ou sequer compreendido. Falam, porque mandaram falar. Nem mesmo a escolha de se manterem em silêncio por discordância ou incompreensão lhes é possível, uma

vez que a atividade de *telemarketing* consiste em falar; porém, mais difícil que o silêncio verbal é a exigência exterior de silenciar a própria subjetividade, como esclarece Zarifian (2006, p. 156-157):

“E é consideravelmente difícil falar, entrar no conteúdo de um diálogo e de uma comunicação, sem se implicar subjetivamente e sem dedicar a ele o essencial de sua atenção. Alienação particularmente forte: [...] deve, em princípio, utilizar palavras que não são as suas, respeitar os rituais que não exprimem nem sua própria personalidade, nem sua identidade social, mas ela deve, além disso, engajar-se subjetivamente nessa atividade, respeitando a relação com outra pessoa humana (um cliente)”.

“... não se trata aqui somente da atenção que deve ser dada à realização da tarefa. Essa atenção existe necessariamente na indústria. Trata-se de qualquer coisa de muito mais exigente: a atenção que deve ser dada a uma relação social, à interação com o outro, relação que não pode ser tecida sem que exista uma implicação subjetiva relativamente forte. E mais ainda, porque ela se tece no domínio da linguagem, quer dizer, no domínio da realização do pensamento [...]. Nada é mais difícil que automatizar e rotinizar os atos de linguagem no seio de uma interação social que, por definição, é sempre singular e muito dificilmente programável e que implica em mobilizar seu próprio pensamento”.

Não obstante, embora não se tenha investigado neste estudo o efetivo desenvolvimento do estado patológico de estresse pelos participantes, apurou-se que a maioria dos teleoperadores (97%) considera o *telemarketing* como atividade estressante, resultado que se justifica através dos fatores até então expostos, que permeiam toda a organização desse trabalho e exigem que os teleoperadores despendam energia desnecessária para contornar diversos e não raros problemas, desencadeados tanto por aspectos intralaborais como pela relação com os clientes (LIMA, 2004), que desferem agressões verbais contra esses trabalhadores (SANTOS, 2007). Para Santos (2007, p. 4):

“[...] as pressões sofridas por esses empregados já são suficientemente fortes para terem de enfrentar também a resistência externa. Geralmente, os clientes alegam que não dispõem de tempo ou dispensam o teleoperador sem antes saber do que se trata”.

Desta reflexão, pertinente atentar que a qualidade de vida no trabalho, indubitavelmente influencia na qualidade de vida desses trabalhadores fora da empresa, por

isso é cada vez mais difícil, segundo Dias (1993, p. 139), apartar um “mundo do trabalho”, pertencente à esfera da empresa, de um mundo fora do trabalho. De acordo com o pressuposto da abordagem ecológica da bidirecionalidade, o ser humano influencia e é influenciado pelo ambiente, amplamente considerado, sendo este um caminho de duas mãos; pelo pressuposto da interdependência de variáveis, todos os aspectos do contexto laboral, além de aspectos pessoais, influenciam e podem explicar comportamentos nos contextos dentro e fora do trabalho e vice-versa, pois “O mundo é um só e os trabalhadores existem, neste mundo, transformado e sendo transformados por ele” (DIAS, 1993, p. 139).

Sala de descanso em empresas de *telemarketing*

Em meados de 2004, empresas de diversos segmentos, dentre eles o *telemarketing*, implementaram em suas dependências uma sala de descanso para uso de seus funcionários, durante o expediente laboral, conforme noticiado pela mídia televisiva¹⁸ e impressa (MAIS VOCÊ, 2004; MORAES, 2004; VENTURA, 2004; ROSENFELD, 2005; VEJA, 2006; FANTÁSTICO, 2007).

Os motivos pelos quais essa proposta adentrou os ambientes empresariais são diversos, dependendo de quem profere o discurso. Profissionais da Arquitetura e de recursos humanos defendem que essa proposta implica em qualidade de vida e tem por objetivo aliviar o estresse e proporcionar relaxamento e bem-estar aos usuários, conforme a seguir se verifica:

“Espaço totalmente voltado para o ser humano profissional, com o objetivo de ‘tirar’ a pessoa do estresse do dia a dia e oferecer recursos para que ela **possa recobrar as energias e voltar ao trabalho mais inteira e com maior vigor**; [...] As pessoas podem permanecer por um tempo suficiente para relaxar e recuperar suas energias **sem, no entanto, perderem a concentração e o ritmo de trabalhar**” (GUIMARÃES, 2000, p. 19 – grifo nosso).

“Construir ilhas de descanso no serviço, criar espaços que estimulem o bate-papo entre os funcionários e agregar conforto à prazerosa hora do café. Essas

¹⁸ Fantástico (Rede Globo), exibido em 25.02.2007; Jornal Hoje (Rede Globo), edição de 06.03.2007; Mais Você (Rede Globo), exibido em 28.05.2007.

solicitações estão se tornando cada vez mais comuns nos projetos de construção ou reforma de ambientes de trabalho. As medidas surpreendem pela eficácia. **Melhoram a produtividade, a qualidade do trabalho** e as relações pessoais” (MORAES, 2004, p. 1 – grifo nosso).

Já as empresas que aderiram a essa proposta, acrescentam que a sala de descanso oferece recursos para que os trabalhadores possam recobrar suas energias e retomarem o ritmo de trabalho (GUIMARÃES, 2000; ROSENFELD, 2005; SIKLUS, s.d.), consoante abaixo se verifica:

“As empresas modernas entenderam que, além do respeito, alguns pequenos cuidados e prazeres no ambiente de trabalho ajudam a relaxar. O funcionário fica mais satisfeito e o que acontece? Trabalha melhor. [...] Os patrões começavam a descobrir que, ajudando os funcionários, garantiam a saúde da própria empresa. **Por trás de 15 min de relaxamento e massagem, existe o bom e velho espírito capitalista. Empregado satisfeito produz mais e dá mais lucro.** [...] Segundo Ana Cristina Limongi, professora da USP que pesquisa há 20 anos as relações entre empresas e funcionários, **iniciativas assim se devem também aos altos custos médicos**” (MAIS VOCÊ, 2004, p. 1 – grifo nosso).

Por sua vez, os participantes deste estudo compartilham de ambas as idéias, conforme se observa nos recortes a seguir elencados:

“Muito bom, porque o funcionário que descansa produz mais”. (Questão 9, sexo masculino, 22 anos, turno M/M-T).

“Acho uma boa idéia pois descansando seu funcionário tem um melhor rendimento ao trabalho”. (Questão 9, sexo feminino, 21 anos, turno M/M-T).

“Acho que é um bom investimento para a empresa, pois os funcionários ficam descansados e o serviço rende mais porque você estando descansado você fica bem humorado e saudável”. (Questão 9, sexo masculino, 24 anos, turno M/M-T).

“Sim, por permitir ao funcionário que reduza a sua irritação com determinada situação ou o estresse enfrentado diariamente.” (Questão 10, sexo masculino, 20 anos, turno M/M-T).

“Sim, com certeza uma sala de descanso ajuda o rendimento do funcionário, uma vez que a mente esta em harmonia com o corpo, o funcionário se sentirá melhor, e como consequência um desempenho exemplar nas suas devidas obrigações.” (Questão 10, sexo masculino, 19 anos, turno M/M-T).

Diante dessas perspectivas, percebe-se que o propósito da implementação de uma sala de descanso pode ser funcional tanto à saúde e bem-estar dos funcionários, como também ao capital, pois implica em aumento da satisfação no trabalho, que implica em aumento de produtividade e, conseqüentemente, em maiores lucros empresariais. Planejamento, organização e disponibilidade de uso são fatores que contribuem para indicar se a sala de descanso será mais funcional à saúde e bem-estar dos usuários ou ao capital. Ou seja, se a preocupação imediata da empresa for somente a produtividade, sem considerar que esta também depende da saúde e bem-estar, é possível que a sala de descanso seja um espaço preterido na rotina empresarial; não basta implementar essa sala, sendo também imprescindíveis ações para adequá-la às expectativas dos usuários, bem como inseri-la na rotina de trabalho, conscientizando os funcionários da importância do descanso durante a jornada laboral. No caso do *telemarketing*, não basta a implementação de uma sala de descanso se não houver, por exemplo, pausas suficientes para que o teleoperador possa se alimentar, ir ao sanitário e utilizar a referida sala, de acordo com a opinião de alguns participantes:

“É de grande valia desde que dêem tempo e também opções de coisas para serem feitas lá. É uma forma de descansar a mente (pelo menos um pouco).” (Questão 9, sexo feminino, 24 anos, turno M/M-T).

“Acho ótimo, desde que haja tempo para o funcionário descansar. No caso do telemarketing não há.” (Questão 9, sexo feminino, 26 anos, turno M/M-T).

“Acho que uma sala de descanso boa e que a empresa de mas tempo ao funcionario utilizala ajuda mas não é tudo [sic].” (Questão 10, sexo masculino, 25 anos, turno T/T-N).

Em suma, é certo que trabalhadores descansados e satisfeitos aumentam a produtividade e a qualidade do trabalho prestado, revertendo lucro às empresas. No entanto, esse entendimento ainda se encontra um pouco distante de ser cristalizado em empresas brasileiras, haja vista que propostas, como a sala de descanso, são implementadas, na maioria

das vezes, em caráter repressivo e não preventivo. Ou seja, são disponibilizadas somente quando o absenteísmo se põe a ameaçar o lucro empresarial (altos custos médicos, onerosidade de se manter um empregado afastado, etc.), evidenciando a ausência de uma cultura de saúde e segurança no trabalho, na perspectiva da prevenção (STOKOLS, 1992; MAIS VOCÊ, 2004), inclusive na empresa em que trabalham os participantes desta pesquisa.

Em sociedades ocidentais capitalistas não se pode esquecer que o lucro é o objetivo direto da atividade empresarial. Todavia, esse objetivo torna-se um problema quando a empresa visa tão somente este fim, a despeito da saúde e bem-estar de seus funcionários. Na área da Psicologia Organizacional, é sabido o quão importante é, para a produtividade das empresas, a satisfação dos empregados com a empresa e/ou com a atividade que desempenham, influenciando na saúde e bem-estar do indivíduo e, conseqüentemente, na sua qualidade de vida (WOOLFE, 1990).

No caso da empresa em que trabalham os teleoperadores participantes deste estudo, cuja implementação da sala de descanso deu-se em 2004, sendo revitalizada em 2005, observou-se que, embora associem o *telemarketing* ao estresse, poucos (15%) descansam freqüentemente no trabalho, prevalecendo as indicações das alternativas de freqüência *raramente* (29%) e *às vezes* (26%). Referentemente ao uso da sala de descanso da empresa, corroborando a indicação de baixa freqüência de descanso no trabalho, verificou-se que esses teleoperadores pouco utilizam a sala de descanso, predominando a indicação da alternativa de freqüência *nunca* nos três momentos: *antes* (50%) e *após* (74%) o expediente de trabalho (nos quais o teleoperador não se encontra em atividade) e *durante* o intervalo para refeição e descanso (43%) – nesse último momento, é considerável indicação de *raramente* (39%). Considerando que *nunca* indica o não uso da sala de descanso e *raramente* indica uso esporádico ou quase nunca, pode-se concluir que essa sala praticamente não é utilizada pela maioria dos teleoperadores e, por isso, não tem alcançado sua finalidade naquela empresa.

Pode-se supor que a empresa onde trabalham os participantes, embora tenha implementado uma sala de descanso, preocupa-se mais com a atividade empresarial do que com a saúde de seus funcionários, à medida que há quatro anos essa sala existe e ainda é pouco usada; nada é feito para aumentar a frequência, seja possibilitando seu uso, durante o expediente de trabalho, ou desenvolvendo ações para conscientizar os teleoperadores dos benefícios desse espaço. Talvez seja economicamente menos oneroso manter um funcionário afastado, do que fora da produção por alguns minutos, todos os dias, pois, de acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços (NATALI, 2006), é alto o custo por posição de atendimento, sendo cerca de dezoito a vinte reais, por hora, ou quatro mil reais, por mês.

Embora não se possa indicar com precisão os motivos que justificam o não uso da sala de descanso, seja pela inexistência de pesquisas nesse sentido, seja por não consistir no objetivo deste trabalho, quanto ao período anterior e posterior ao expediente laboral, supõe-se que alguns fatores podem explicar esse comportamento, tais como: (1) não motivação ou impossibilidade de chegar ao trabalho com antecedência ou nele permanecer após o término da jornada; (2) existência de compromissos antes e/ou após o trabalho como, por exemplo, relacionados aos estudos, família ou outro emprego; (3) preferência por descansar em casa e não na empresa, por entenderem que é um local estressante e voltado unicamente para o trabalho. Com base em opiniões dos teleoperadores no presente estudo, pode-se pensar que o uso da sala de descanso nesses períodos somente se justifica em alguns casos, por exemplo, quando o teleoperador depende de transporte público ou carona que chega à empresa com considerável antecedência ou parte muito após o término de sua jornada laboral ou, quando encerrado o trabalho, necessita “fazer hora” para outro compromisso, como ir à faculdade, de acordo com os recortes a seguir expostos:

“Uma ótima porque possibilita ao funcionário se refazer p/ retomar o procedimento ou mesmo afazer posterior (ir p/ escola)”. (Questão 9, sexo feminino, 26 anos, turno T/T-N).

“Porque, às vezes há momentos de ociosidade que não nos permite ir p/ casa ou sair da empresa mas podemos relaxar o físico e a mente”. (Questão 10, sexo feminino, 26 anos, turno T/T-N).

“Para estudar e fazer hora para ir direto para a faculdade e conversar com os amigos após o expediente principalmente”. (Questão 6.a, sexo feminino, 27 anos, turno M/M-T).

“Para as pessoas que moram longe do trabalho é interessante para o descanso”. (Questão 9, sexo feminino, 21 anos, turno M/M-T).

Em relação ao não uso da sala de descanso durante a jornada de trabalho, supõe-se que diversos fatores contribuem para esse resultado, tais como: localização da sala na entrada da empresa, distante do centro de atendimento; pouco tempo de intervalo para refeição e descanso; preferência pelos teleoperadores, durante o pouco tempo de intervalo, para satisfazer outras necessidades, talvez mais urgentes, tal como alimentação e uso do sanitário. É relevante apontar que 71% dos teleoperadores no presente estudo indicaram *alimentação* como a atividade mais realizada durante o intervalo para refeição e descanso; em seguida, 43% deles indicaram *interação*, a qual provavelmente ocorre durante a *alimentação*, no refeitório comunitário; este foi o local mais indicado pelos teleoperadores (71%), como o mais utilizado durante aquele intervalo. Especificamente em relação ao uso do sanitário, um participante, ao ser questionado sobre o oferecimento de uma sala de descanso, assim se manifestou:

“Perda de tempo, o tempo mínimo de descanso **quase não dá pra ir ao banheiro**” – grifo nosso. (Questão 9, sexo masculino, 26 anos, turno M/M-T).

O pouco e controlado tempo de pausa a que têm direito esses trabalhadores, constitui um rígido entrave ao uso da sala de descanso, tão presente e tão inescusável, que a análise estatística não apontou diferenças significativa entre os sexos e turnos de trabalho, quanto à frequência de uso.

Por conseguinte, oportuno se faz considerar que, na empresa em que trabalham os participantes da presente pesquisa, a sala de descanso situa-se na entrada do prédio, ao lado da portaria, antes da porta de acesso à central de atendimento. Dependendo da localização do posto de atendimento do teleoperador na central e da necessidade deste em realizar anteriormente outras atividades (alimentação, uso do sanitário, fumar, uso da agência bancária instalada na empresa, etc.), pouco tempo restará ao teleoperador para efetivamente usar a sala de descanso, mesmo após o acréscimo de mais cinco minutos no tempo de intervalo para refeição/descanso, instituído pelo Anexo II da Norma Regulamentadora 17. Pela ampla dimensão da central de atendimento e pela localização do refeitório, da agência bancária, dos sanitários e do fumódromo, opostos à sala, certamente o teleoperador despenderá grande parte do seu curto intervalo se deslocando entre esses lugares e desses para a sala, restando-lhe pouco tempo para um uso efetivo da sala de descanso. Mesmo que tenha a referida Norma Regulamentadora instituído pausa de 20 minutos para descanso, por ser fracionada em dois períodos de 10 minutos, somente é viável a utilização da sala nesse momento se o teleoperador não realizar mais nenhuma outra atividade, deslocando-se diretamente para aquele espaço. Contudo, nem sempre isso é possível, por só poderem beber água e utilizar os sanitários durante esses intervalos, conforme contextualiza Vilela e Assunção (2004, p. 1073-1074), através do discurso de um sujeito entrevistado, atestando a insuficiência de pausas e os curtos intervalos entre os atendimentos:

“a fonoaudióloga disse que era pra eu tomar água sempre, porque minhas cordas vocais estão endurecendo, mas não posso ficar tomando, pois não dá tempo. E se eu tomar, vou precisar ir ao banheiro, e a gente não pode deslocar [...]”.

Nesta mesma direção, os teleoperadores participantes deste estudo apresentam as mesmas queixas em relação à impossibilidade de uso pelo pouco tempo de descanso:

“Tempo maior de descanso podendo assim usar a ‘sala de descanso’” (Questão 11, sexo masculino, 26 anos, turno T/T-N).

“É necessário um tempo de alongamento, gincanas (didáticas) e um tempo maior para o uso da sala de descanso” (Questão 11, sexo feminino, 24 anos, turno T/T-N).

“Importante, mas é preciso de mais tempo para descansar” (Questão 9, sexo feminino, 36 anos, turno M/M-T).

“[...] por mais que você trabalhe 6 horas por dia você tem que ter mais folgas e mais feriados para descanso, pois de que adianta uma ‘Sala de descanso’ se você não pode utilizá-la? Se sempre que você vai até a sala, é convocado para fazer outros atendimentos” (Questão 11, sexo feminino, 20 anos, turno M/M-T).

“Acho ótimo [o uso da sala de descanso], desde que haja tempo para o funcionário descansar no caso do telemarketing não há” (Questão 9, sexo feminino, 26 anos, turno M/M-T).

“Tempos maiores de descanso, extinção de atividades repetitivas e até turnos que possam contemplar dia sim, dia não de trabalho”. (Questão 11, sexo masculino, 22 anos, turno M/M-T).

Outro ponto relevante à discussão diz respeito ao descaso para com a sala de descanso, pela ausência de opções de entretenimento e pela precária limpeza do espaço, condição que pode ser atribuída tanto à empresa, por não promover a limpeza do local regularmente, como aos usuários, por não conservá-la limpa. Tem-se as seguintes indicações nesse sentido, uma expressamente e outra, talvez, inconscientemente, por ato falho:

“Muito bom, desde que disponibilizem um ambiente limpo com opções de entretenimento”. (Questão 9, sexo feminino, 22 anos, turno T/T-N).

“Sim, a sala de **descaso** pode tira um poco do estresse ocorente [sic]” – grifo nosso. (Questão 10, sexo feminino, 26 anos, turno M/M-T).

Em contrapartida, ao serem questionados sobre o local em que permanecem com maior frequência durante o intervalo, 71% dos teleoperadores e todos os supervisores indicaram o refeitório, enquanto a sala de descanso foi indicada por apenas 11% dos participantes. Essa preferência também é corroborada pela indicação de *alimentação* (71%) como a atividade mais realizada pelos teleoperadores durante o intervalo, em detrimento do

uso da sala de descanso (16%). Nesse refeitório, os teleoperadores têm à sua disposição microondas, geladeiras e uma cantina, onde podem utilizar seus vales-refeição; é um ambiente amplo, com mesas de quatro lugares (estima-se cerca de 50 pessoas sentadas), com vista para uma área verde. Diante desses resultados, além da alimentação consistir em necessidade básica, supõe-se que a localização do refeitório na empresa, próximo a central de atendimento, também justifica a predominância de indicações desse espaço, além da possibilidade de encontrar pessoas de sua própria ilha, se estiverem usufruindo a pausa no mesmo momento, ou outros funcionários de outras ilhas com quem tenha afinidade.

Assinala-se novamente aqui o caráter comunitário do refeitório (vide ilustração nas Figuras 6 e 7), o qual provavelmente possibilita interação entre teleoperadores, devido a sua impossibilidade durante o exercício da atividade, por se encontrarem isolados fisicamente em seu posto de atendimento e submersos em centenas de ligações, ininterruptamente. É justamente nesse momento, quando da alimentação no refeitório juntamente com outros funcionários da empresa, em que o teleoperador tem a possibilidade de se relacionar e expressar sua subjetividade, com oportunidade de conversarem sobre outros assuntos não relacionados ao *telemarketing*, se conseguirem.



Figuras 6 e 7. Fotos ilustrativas de dois refeitórios de empresas de *telemarketing*. Fontes: BrasilCenter (2005) – foto superior à esquerda; Atento (2006) – foto superior à direita.

No que diz respeito às atividades realizadas na sala de descanso, considerando aqueles que indicaram alguma frequência de uso, ainda que baixa e independente do momento

(antes, durante ou após o expediente de trabalho), verificou-se a predominância de indicações de *relaxamento* (40%), retratando mais uma vez, como já visto, a vinculação pelos participantes da atividade de *telemarketing* ao estresse. Em seguida, observou-se o predomínio de *interação* (29%) e *TV, Música e Internet* (24%). Consoante a estes dados, mostra-se claro que, durante o tempo livre na empresa (pausas), os teleoperadores buscam atividades que permitem relaxar, através do descanso, música ou TV, e também expressar sua subjetividade por meio da interação com o outro, pessoalmente ou através da internet. Em suma, são atividades que se contrapõem às características penosas do labor exercido, que à todos atingem incondicionalmente, daí a inexistência de diferenças significativa apontadas pela análise estatística entre as variáveis consideradas.

Precarização do trabalho em *telemarketing*: um contraponto à garantia constitucional a um equilibrado meio ambiente do trabalho

Embora nos dados deste estudo não se obteve níveis significativos de afastamentos por motivos de saúde, desde que 54% dos participantes nunca se afastaram e somente 7% indicaram afastamentos freqüentes, a literatura científica especializada evidencia que o setor de *telemarketing* apresenta alta incidência de alteração da saúde, principalmente sintomas osteomusculares (LER/DORT), segundo aduz Galasso (2005, p.194), “afetando principalmente coluna, pescoço, ombros, mãos e punhos, e de *sintomas relacionados ao estresse*, como *ansiedade, irritabilidade e, em menor escala, estados depressivos*”, denunciando a ocorrência de uma verdadeira epidemia de lesões por esforço repetitivo no setor em questão, apontada por estudos epidemiológicos (DIAS, 1993; SILVA; ASSUNÇÃO, 2005; SANTOS, 2007).

Estresse e depressão também são sintomas que se apresentam freqüentemente no setor, como adverte o sindicato da categoria em São Paulo (Sinratel) com base na pesquisa de

Oda (2003), cujo estudo evidenciou que 82% dos teleoperadores participantes manifestaram sintomas de estresse (ansiedade, depressão, angústia, isolamento social e dores musculares, de cabeça e estômago), causados pela “forte cobrança dos supervisores para o alcance de metas, atitudes grosseiras do público, repetições à exaustão do mesmo ‘script’ para vender produtos e serviços e, por vezes, brincadeiras desagradáveis dos superiores hierárquicos” (RIBEIRO, 2004). Em outro estudo, Braga (2006) salientou que 62% dos teleoperadores participantes indicaram comprometimento da saúde, marcada pela associação do trabalho a valores depreciativos.

A literatura é unânime em afirmar a alta incidência de problemas de saúde no setor de *telemarketing* (ODA, 2003; LIMA, 2004; GALASSO, 2005; SILVA; ASSUNÇÃO, 2005; BRAGA, 2006; NOGUEIRA, 2006), cuja atividade é entendida como patogênica pelo Ministério Público do Trabalho de Belo Horizonte (SILVA; ASSUNÇÃO, 2005), justificando a proposta de implementação de sala de descanso para teleoperadores.

No presente estudo, dentre os 37 participantes que indicaram¹⁹ afastamentos por problemas de saúde, 36 (45%) referenciaram 47 motivos, dentre eles LER/DORT (“dores fortes no braço” e “tendinite”, apontada por 30%). LER/DORT são consideradas doenças ocupacionais, por força do Inciso VII, LISTA B – Doenças do Sistema Osteomuscular e do Tecido Conjunto, Relacionadas com o Trabalho – (Grupo XIII da CID-10), do Decreto nº 3.048 de 06 de maio de 1999 (BRASIL, 1999), com redação instituída pelo Decreto nº 6.042, de 12 de fevereiro de 2007, sendo desencadeadas por posições forçadas e gestos repetitivos, ritmo de trabalho penoso e condições difíceis de trabalho. Outras alterações da saúde também foram indicadas, como, por exemplo: problemas vocais (perda de voz e calo nas cordas vocais), estresse, depressão, alergia, bronquite, cansaço mental, conjuntivite, dores musculares, enxaqueca, mal estar, nervoso, pneumonia, rinite, sinusite e tonturas frequentes.

¹⁹ Dada a não autorização da empresa para a realização deste estudo em suas dependências, não se teve acesso ao prontuário médico dos participantes, embora previsto inicialmente no projeto de pesquisa.

Estas alterações da saúde, que podem ser desencadeadas ou contraídas no ambiente laboral, encontram-se na categoria das doenças do trabalho, necessitando-se, pois, da comprovação do nexo de causalidade entre a atividade de *telemarketing* e a doença, para a concessão do benefício do auxílio-doença por acidente de trabalho.

Em contrapartida, em relação a muitas dessas indicações não reconhecidas pela Previdência Social como doenças relacionadas ao trabalho, diversos estudos atestam o vínculo com o *telemarketing*, pois entendem a conexão com a atividade, porém nem sempre os peritos médicos, ao fazerem o diagnóstico da doença, reconhecem o nexo de causalidade com a atividade laboral do paciente, obstando o acesso aos benefícios intrínsecos aos afastamentos por doenças relacionadas ao trabalho. É o que esclarece Dias (1993, p. 147):

“... além dos limites legais para o reconhecimento da doença profissional contribuem os entraves da burocracia da Previdência Social, o desconhecimento e despreparo dos profissionais de saúde para fazer o diagnóstico da doença e o nexo com a atividade laboral do paciente, a falta de apoio propedêutico, a desinformação dos trabalhadores sobre os riscos a que estão expostos e de suas conseqüências para a saúde, somados às lacunas existentes no conhecimento médico-científico sobre a questão”.

Embora a nova metodologia do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), instituída pelo Decreto nº 6.042 de 12 de fevereiro de 2007 e denominada por Nexo Técnico Epidemiológico, tenha ampliado as doenças listadas como relacionadas ao trabalho, o grande desafio ainda consiste no reconhecimento do nexo de causalidade entre doença e trabalho em casos em que o trabalhador se apresenta com alguma patologia não inclusa na referida listagem ou que pode ser desencadeada tanto por fatores internos como fatores externos ao labor. Nesta direção, esclarece Dias (1993, p. 147):

“A complexidade do problema ganha novos contornos ao se adentrar no universo das doenças relacionadas ao trabalho. Apesar de ainda pouco definidas no âmbito da medicina, são uma categoria que surge por pressão do movimento dos trabalhadores, interessados ao vê-las reconhecidas, indenizadas e modificadas as condições geradoras”.

À guisa de exemplo, um teleoperador que alegue estado de depressão em razão da atividade laboral, certamente enfrentará dificuldades para a comprovação do nexo de causalidade junto à Previdência Social e, então, ver deferido o benefício do auxílio doença por acidente de trabalho, haja vista que o estado depressivo não apresenta uma causa clara e bem definida, podendo ser desencadeada ou agravada por outros fatores externos ao contexto de trabalho (problemas familiares, econômicos, aspectos biológicos, etc.). Em última instância, restará a esse trabalhador enfrentar os longos e exaustivos trilhos do judiciário e comprovar o nexo causal entre o estado depressivo e as condições de trabalho em que se encontra submetido, para então talvez ver reconhecida sua pretensão.

No entanto, conforme assevera Sady (2008, p. 87-88), “[...] o topo do sistema pretoriano trabalhista funciona como uma cidadela do positivismo dogmático neste terreno da saúde e segurança do trabalhador”, subsistindo um surdo conflito entre a doutrina jurídica e a jurisprudência, uma vez que muitos juristas reconhecem que “[...] somente tem relevância para o Direito aquele fator agressivo reconhecido pela Administração Pública como tal”. Nesse diapasão, diversas alterações da saúde não são reconhecidas pelo Poder Judiciário Trabalhista como doenças relacionadas ao trabalho, por não constarem do rol oficial da Previdência Social, embora sejam desencadeadas pela atividade laboral desempenhada. Não são raros os casos expostos por Sady (2008, p. 86-87) em que os Tribunais Regionais do Trabalho decidem pela aplicação da lei, consoante aos fins sociais e ao bem comum, interpretando-a extensivamente e justificando que a simples imprevisão regulamentar não deve prejudicar o trabalhador imerso em condições de trabalho insalubres, perigosas ou penosas; entretanto, o Tribunal Superior do Trabalho mantém a blindagem celetista e reforça a submissão do trabalho ao capital, cassando a decisão regional pró-empregado, sob o fundamento de que as condições de perigo do ambiente laboral, atestadas por laudo pericial,

não se encontram inseridas nos limites estabelecidos por normas regulamentares do Ministério do Trabalho.

Todavia, futuros estudos interdisciplinares poderiam contribuir para com esta questão, demonstrando o nexo entre patologias não reconhecidas pela Previdência Social como doenças relacionadas ao trabalho e a atividade em questão, cuja proposta contribuiria significativamente para com a questão da saúde desses trabalhadores, não somente em relação à concessão do benefício do auxílio-doença por acidente de trabalho pela Previdência Social, mas também para se pensar em políticas públicas que intervenham nos fatores ambientais desencadeadores dessas patologias. Ofertariam, ainda, considerável contribuição aos magistrados e operadores do direito que, não raramente, se deparam com discussões dessa natureza, porém carecem de informações que lhes permitam formar sua convicção ou se desvincularem, com alguma segurança, do dogmatismo jurídico. Para Dias (1993, p. 154), “Esta é uma questão complexa, que exige uma abordagem multidisciplinar, o emprego de metodologias distintas e complementares, para uma apreensão totalizadora dessa realidade, e a elaboração de propostas de intervenção mais adequadas”.

Sala de desca(n)so: opiniões e contradições

Não obstante à baixa utilização da sala de descanso verificada neste estudo, 76% dos participantes atribuíram *fatores positivos* quando questionados sobre a proposta de implementação de uma sala de descanso em empresas de *telemarketing*. Salienta-se, ainda, a indicação, por 84% dos teleoperadores, da influência desse espaço na saúde e bem-estar dos usuários, também indicada por dois dentre os três supervisores, por proporcionar *relaxamento* (76%). Observa-se que, embora considerem predominantemente a atividade de *telemarketing* estressante e apontem que a sala de descanso proporciona relaxamento, poucos teleoperadores

utilizam esse espaço, verificando-se um descompasso entre a opinião desses trabalhadores e o uso da referida sala.

Diante dessa contradição, observada nas respostas dos participantes, podemos levantar apenas algumas suposições explicativas, que necessitam de averiguações em estudos futuros: estariam os teleoperadores fornecendo respostas estereotipadas ou aquelas esperadas socialmente, influenciadas pelo consenso de que o descanso no trabalho é benéfico à saúde, sendo necessário intervenções por meio de políticas públicas que afastem o socialmente esperado e promovam uma aproximação entre a consciência e o uso? Estariam tais respostas imersas nos discursos dos superiores hierárquicos da empresa e sendo reproduzidas pelos teleoperadores? Seriam elas conseqüências de fatores organizacionais de trabalho (tais como já exposto anteriormente: a localização da sala distante do centro de atendimento; pouco tempo de pausa; preferência pelos teleoperadores para satisfazer outras necessidades básicas mais urgentes)? Seriam elas reflexos da passividade desses trabalhadores, predominantemente jovens, que não a utilizam e nem tampouco postulam junto à empresa condições para tanto? Nesta direção, fatores intrínsecos à atividade de *telemarketing* agravam ainda mais essa situação negativamente pacífica, como a ausência de autonomia no contexto de trabalho e o cerceamento da subjetividade dos teleoperadores, enraizados em uma organização do trabalho rígida e hierarquizada, que inibe a reflexão, o questionamento e a possibilidade de se antever as conseqüências para a saúde, que certamente virão. Essa passividade também se explica pelo fato do *telemarketing* admitir pessoas rejeitadas por outros segmentos do mercado de trabalho, como negros, homossexuais, transexuais e obesos, que são mais suscetíveis às ordens patronais e às precárias condições de trabalho, por enfrentarem dificuldades para conseguirem um outro emprego, conforme aponta Selma Venco, citada por Santos (2007, p.4):

“A atividade abriga pessoas que, rotuladas, não teriam acesso ao trabalho em lojas, bancos e outros setores que impõem determinado padrão estético. Elas

não são reconhecidas por suas qualificações, o que reforça os preconceitos presentes na sociedade de consumo”.

Outrossim, a ausência ou ineficiência de medidas praticadas pela empresa para conscientizar e estimular o uso da sala de descanso também pode explicar esse descompasso, desde que 43% dos participantes indicaram a não existência e 48% apontou que elas ocorrem por meio de informativos, tais como cartazes, folhetos, quadros e lousas de avisos. Entende-se que esses informativos são ineficientes quanto à proposta de conscientizar e estimular esses teleoperadores ao uso da sala de descanso, pois, à medida que 43% indicaram inexistência dessas políticas na empresa, pode-se supor que nem todos os trabalhadores tiveram acesso a esses folhetos e cartazes ou, até mesmo, não tiveram tempo de lê-los ou consultar as lousas de aviso. Em uma atividade em que o tempo de intervalo para refeição e descanso é escasso, não se pode esperar que essas pessoas deixem de se alimentar, utilizar o sanitário ou descansar para consultarem as lousas de aviso ou lerem folhetos.

Outro ponto que merece destaque diz respeito à indicação, por dois dentre três supervisores, da existência de políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso na empresa, como, por exemplo, através de banners, revitalização da sala de descanso e aumento de número de computadores para acesso a Internet e medidas esporádicas por parte do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). Este órgão, de acordo com SADY (2008), é um mecanismo vivo instituído dentro das empresas, por exigência do Estado, para a garantia do cumprimento das normas regulamentadoras de segurança e proteção à saúde dos trabalhadores, sob a perspectiva do direito fundamental à sanidade do meio ambiente do trabalho. Por força do Artigo 10 da Convenção nº 161 da Organização Internacional do Trabalho, embora prescreva a referida Convenção a exigência de um órgão dotado de independência profissional completa, a legislação brasileira permite que este serviço seja instituído unilateralmente pela empresa ou por ela seja terceirizado, comprometendo a eficácia das atribuições do Serviço Especializado em Engenharia de

Segurança e em Medicina do Trabalho, reduzidas a um mero diagnóstico técnico e médico, sem mergulhar nonexo causal (“fator ou agente prejudicial *versus* atividade desenvolvida pelo empregado”) da agressão à saúde e segurança do trabalho (SADY, 2008, p. 83).

Tais considerações que questionam a eficácia da atuação do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, somadas à atuação **esporádica** desse órgão, como bem frisou o único supervisor que o mencionou, podem explicar o fato de nenhum teleoperador e apenas um supervisor tê-lo indicado, ao responder sobre a existência de políticas de redução de afastamentos por motivo de saúde e estímulo ao uso da sala de descanso na empresa onde trabalham.

Desde que 67% dos teleoperadores apontaram a necessidade ou relevância de implementação dessas políticas na empresa, acredita-se que não basta implementar uma sala de descanso se não houver esforços da empresa no sentido de tornar possível e estimular o uso, inserindo-a na rotina de trabalho dos teleoperadores e permitindo que dela se apropriem. Tal apropriação, provavelmente, poderia ocorrer se fossem realizadas na sala de descanso atividades coletivas, sugeridas pelos próprios participantes desta pesquisa, para redução de afastamentos por motivo de saúde, considerando-se que esse espaço foi implementado para eles que – por exemplo, *exercícios físicos* (yoga, ginástica laboral, alongamento, relaxamento, exercícios de voz, ginástica, massagens) e *recreação* (lazer, dinâmicas, TV, músicas, jogos). Estas sugestões também contribuem para se repensar diversos aspectos físicos da sala de descanso, a fim de torná-la mais atrativa, ou mesmo para implementar um outro espaço voltado para atividades coletivas, haja vista que os participantes também apontaram, como atividades preferenciais realizadas na sala de descanso, interação (29%), assistir TV, ouvir música e acessar a Internet (24%), que os colocam em contato com o outro.

Desta maneira, para os participantes deste estudo, descansar não significa somente repouso, mas também se colocar em movimento em atividades extraordinárias à rotina

laboral. Talvez queiram os trabalhadores não somente um lugar para descansar, mas também para interagir, estar junto de outros teleoperadores, hipótese que é consolidada ante a sugestão de atividades físicas e de recreação, bem como a opção desses trabalhadores pelo refeitório comunitário, durante o intervalo para refeição e descanso, conforme a seguir se observa:

“Uma ótima idéia, pra conhecer um pouco nossos amigos de trabalho, fazer mais amizade, até mesmo conversar sobre alguns fatos que ocorreu e tirar algumas dúvidas”. (Questão 9, sexo feminino, 26 anos, turno M/M-T).

“Tento relaxar ao máximo, conversando com companheiros de trabalho, uma vez que este trabalho é muito estressante”. (Questão 2, sexo masculino, 19 anos, turno M/M-T).

Nesta mesma direção, sobre a carência de interação entre os participantes de seu estudo, Marques (2005, p. 1) observou que os teleoperadores “passavam os intervalos em um ambiente sem nenhuma vista do exterior, como se realmente estivessem isolados em uma ilha”, concluindo que “o serviço de *telemarketing* quase não permite que o trabalhador expresse sua subjetividade, o que provoca estresse emocional – base de várias patologias”. Na presente pesquisa, os teleoperadores expressaram a necessidade de relaxamento e de interação com outros funcionários, o que também não deixa de ser uma forma de descansar, de arejar a cabeça e escapar da rotina e muito provavelmente de expressarem sua subjetividade, ainda que por alguns minutos.

Em suma, por se tratar de sugestões dos participantes desta pesquisa, para quem foi implementada essa sala de descanso, talvez a realização de atividades coletivas, principalmente de recreação, permitiria que eles se identificassem com aquele espaço e dele se apropriassem. Com toda sua complexidade, a apropriação do espaço é considerada como um dos núcleos centrais na interação entre a pessoa e seu entorno físico, sendo um processo temporal e dinâmico de interação do indivíduo, através de vivência interiorizada e subjetiva, com seu meio e depende da identificação do ser humano com o espaço, dentro de um contexto sociocultural específico (PROSHANSKY, FABIAN, KAMINOFF, 1983; POL, 1996).

“Os lírios não nascem da lei”²⁰

Conforme já dito na seção de Introdução deste estudo, o descanso durante a jornada laboral, no contexto sociocultural brasileiro, ainda é tabu e rema contra o preconceito de ser entendido como ócio improdutivo ou preguiça, verificando-se, inclusive, poucas políticas públicas voltadas para a satisfação desse direito.

Por um lado, como fator social, tem-se como entrave para o efetivo descanso no trabalho a precária fiscalização do cumprimento dos direitos trabalhistas; este fato encoraja empregadores a ignorarem até mesmo direitos fundamentais insculpidos na Constituição Federal e na Consolidação das Leis do Trabalho. Oliveira (2002, p. 151) aponta que “[...] a fiscalização do trabalho no Brasil é insuficiente, mal aparelhada e pouco apoiada pelo Poder Público. O infrator conta com a impunidade porque sabe que o estado não consegue fiscalizar a todos, nem considera isso prioritário”. Ora, se há pouco mais de seis décadas a Legislação Trabalhista instituiu a obrigatoriedade da concessão de intervalo para repouso e refeição e, não raramente, trabalhadores recorrem à Justiça do Trabalho denunciando casos de supressão desse intervalo, questiona-se a submissão das empresas de *telemarketing* ao Anexo II da Norma Regulamentadora 17, bem mais recente que a Consolidação das Leis do Trabalho, sem que haja uma efetiva ação fiscalizatória. Exemplo disso é a indicação por um dos participantes deste estudo²¹ que “deveria ser implementada a NR-17 de maneira definitiva” como sugestão para a redução de afastamentos por motivo de saúde, sugerindo a não observância dessa Norma Regulamentadora pela empresa. Outro entrave, também de cunho social, diz respeito à insuficiência de políticas públicas que trabalhem a questão do descanso no trabalho, sob a perspectiva da conscientização relativa à importância da saúde no trabalho, principalmente junto aos trabalhadores, para que sejam esclarecidos sobre os riscos aos quais estão suscetíveis e interados sobre seus direitos a um meio ambiente saudável e incólume.

²⁰ Alusão ao poema *Nosso Tempo*, de Carlos Drummond de Andrade (DRUMMOND, 2000, p. 29).

²¹ Participante nº 63, sexo masculino, 35 anos, turno M/M-T, em resposta à Questão 11.

Por outro lado, como fator cultural, conforme afirma CARVALHO (2006), tem-se como entrave o preconceito quanto ao descanso no trabalho, sinônimo de preguiça e improdutividade, bem como a ausência de uma cultura de segurança e saúde no trabalho por parte de todos os atores envolvidos na questão (empregadores, empregados, legisladores e demais operadores do Direito), de que segurança e saúde não só agregam valores aos negócios empresariais, mas principalmente ao ambiente de trabalho e à vida dos trabalhadores. Conforme Limongi-França e Rodrigues (2002, p. 117), “Os valores sobre saúde e doença são construídos na empresa sob o foco da produtividade [...]. Quando menor for o comprometimento com a saúde das pessoas, maior a possibilidade dessas questões de saúde-doença serem ignoradas”.

Todavia, como bem esclarece Goulart²² (informação verbal), a questão é molar, pois as políticas públicas são determinadas não pela vontade popular através da participação da sociedade civil, mas sim pela política econômica assentada em uma cultura autoritária e patrimonialista, em detrimento de um Estado do bem-estar social. No caso, preocupa-se prioritariamente o empregador com resultado econômico do empreendimento (OLIVEIRA, 2002). Sob esta mesma perspectiva, assevera Sady (2008, p. 82) que o sistema “preserva o patronato contra os riscos da atividade econômica”, vinculando o empregador somente ao custeio do mecanismo reparatório, em prejuízo do princípio da prevenção voltado para a prevenção de doenças e promoção de qualidade de vida. Em suma, eis o maior de todos os desafios: transformar essa cultura autoritária e patrimonialista, beneficiária dos empregadores, em uma cultura de segurança e saúde no trabalho, que a todos reverteria benefícios.

Embora o recém aprovado Anexo II, da Norma Regulamentadora 17, tenha reconhecido expressamente a necessidade do descanso durante a jornada de trabalho em *telemarketing* e imposto condições para sua efetiva satisfação (aumento do intervalo para

²² Informação verbal fornecida pelo Promotor de Justiça Marcelo Pedroso Goulart, na Palestra O Meio Ambiente em Ribeirão Preto, na 12ª Subseção da Ordem dos Advogados do Brasil de Ribeirão Preto – Seção São Paulo, em 25 jun. 2008.

refeição, instituição de mais dois períodos de pausa para descanso e obrigação da realização desses intervalos fora do posto de atendimento), resta saber se os aplausos iniciais perdurarão no tempo, pois se sabe a distância que há da legislação e das políticas públicas para a prática, à medida que mais difícil que normatizar é estabelecer a prevenção. Nada se alcançará sem a conjugação de esforços de trabalhadores, empresas, imprensa, pesquisadores e das entidades sindicais e governamentais, se não houver intensificação da fiscalização e efetivas sanções nas esferas administrativa, civil e penal, medidas que podem colaborar para que o descanso durante o labor não seja preterido e sobreposto pela força do capital. Entende Oliveira (2002, p. 26), que “[...] a simples contemplação estática do direito à saúde não muda o quadro que presenciamos. É preciso implementar a aplicação desse direito na vida prática, na realidade dos ambientes de trabalho” sob o respaldo da sanção, sem a qual ocorrerão freqüentes descumprimentos das normas, mesmo diante de seu caráter imperativo. Daí a imprescindibilidade da fiscalização; “não basta declarar os direitos, é preciso o seu cumprimento, que é a função essencial do Estado” (OLIVEIRA, 2002, p. 49).

Sugere-se, pois, que a fiscalização também seja obrigação do empregador, dividindo com o Estado tal responsabilidade, como ocorre em atividades que exigem o uso de equipamentos de proteção e segurança (trabalhadores rurais, mineiros, metalúrgicos, enfermeiros, etc.), contribuindo para que as empresas deixem a condição de meras expectadoras e se engajem na construção de um meio ambiente do trabalho saudável e promotor de qualidade de vida, segundo a proposta de Carvalho (2006, p. 7):

“Vislumbra-se como alternativa mais pertinente o aumento da presença do Governo como líder no processo de criação de cultura de segurança e saúde no trabalho, através de fiscalizações que orientem e busquem a parceria dos empregadores, sem, obviamente, deixar de punir aqueles que, deliberadamente, não pretendem participar desse processo”.

Para Sady (2008, p. 83), a tutela de um meio ambiente do trabalho saudável e equilibrado como direito fundamental já fora abraçado pelo ordenamento jurídico, faltando,

portanto, o compromisso do patronato, à medida que “a empresa detém o poder de comando para a atividade produtiva e a ela incumbe, portanto, observar e fazer observar os ditames de saúde à sanidade no meio ambiente de trabalho”.

Por todo o exposto, essa necessidade de reorganização do trabalho em *telemarketing*, pautada em uma cultura de segurança e saúde no trabalho, exaustivamente proposta pela literatura científica, somente alcançará algum êxito se todos aqueles que se encontram envolvidos nessa questão forem conscientizados que melhores condições de trabalho também implicam em qualidade de vida. Indubitavelmente, reitera-se que este desafio requer o envolvimento de diversos profissionais, bem como de vários órgãos do poder público, segundo elucida Navarro (2006, p. 73):

“A luta por melhores condições de trabalho, por mais tempo ‘verdadeiramente’ livre, por uma vida saudável é um desafio posto a todos nós. Nesse sentido, podemos pensar na atuação realmente fiscalizatória dos **sindicatos**, denunciando e cobrando penalidade àqueles que impõem ao trabalhador más condições de trabalho, lutando para ampliar e fazer cumprir leis que regulamentam as jornadas de trabalho, os salários; na atuação das **universidades e institutos de pesquisa**, estudando e propondo medidas que venham contribuir para melhorar as condições de trabalho e a utilização do tempo livre; na atuação da **imprensa** que deve denunciar o posicionamento dos partidos políticos em defesa dos trabalhadores e nos diversos organismos do governo que têm por obrigação fiscalizar e agir preventivamente nos ambientes de trabalho e prestar um bom atendimento aos trabalhadores acometidos por doenças e acidentes de trabalho” – grifo nosso.

Um importante passo para o enfrentamento desse desafio seria a intervenção mais efetiva do Estado, por meio de políticas públicas dirigidas à conscientização de teleoperadores e empregadores acerca da importância de um ambiente de trabalho saudável e promotor de qualidade de vida, amparadas em questões já investigadas pela comunidade científica e denunciadas por teleoperadores perante a Justiça do Trabalho, que refletem a opinião desses trabalhadores sobre um contexto que eles bem conhecem, por vivência, razão pela qual ninguém melhor do que eles pode oferecer maiores contribuições. Por sua vez, sem muito contribuir, a Justiça do Trabalho, além de se desincumbir do efeito pedagógico da condenação

judicial, insiste em julgar questões patrimoniais de empregados já dispensados, preterindo as grandes questões de direito público (por exemplo, normas protetivas, crimes contra a administração do trabalho, aplicação de multas administrativas, etc.), mais nobres que o caráter patrimonial das discussões, relegando-as a outras jurisdições, ainda que sejam intrinsecamente vinculadas ao contrato de trabalho (OLIVEIRA, 2002).

É preciso também que se apreenda que tanto o papel da ciência como do trabalho do Poder Judiciário, através das reclamações trabalhistas, não se esgotam, respectivamente, na conclusão da investigação científica e no trânsito em julgado da sentença e podem contribuir para se pensar em intervenções no *locus* laboral, em consonância ao princípio trabalhista da prevenção, bem como colaborar para a instituição de políticas públicas pelo poder executivo, enquanto o poder legislativo não pacificar essas questões. Comumente, as empresas ignoram as contribuições ofertadas pelos estudos científicos e as denúncias perante a Justiça do Trabalho, reincidindo nos mesmos equívocos e somente deixando o estado de inércia, às vezes com alguma resistência, quando obrigadas legalmente, cujo “favor” pode vir tardiamente.

Nesse diapasão, não basta implementar uma sala de descanso visando unicamente o aumento da produtividade ou o simples cumprimento de uma determinação legal que institui o descanso em local diverso do posto de atendimento, se não houver um compromisso global com a saúde do trabalhador e com a garantia fundamental de um meio ambiente do trabalho saudável e equilibrado. Denunciando a dispersão das responsabilidades do Estado para solucionar a celeuma acerca da saúde do trabalhador, sugere Oliveira (2002) a necessidade do engajamento de diversos órgãos para a intimidação das práticas arbitrárias das empresas nocivas à saúde do trabalhador, informando, por exemplo, à rede hospitalar as empresas que concorrem para o adoecimento de seus funcionários; indicação pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) dos ambientes desencadeadores de altos níveis de afastamentos por

doenças ou por acidente de trabalho; presença de fiscais no setor de distribuição de processos da Justiça do Trabalho, a fim de acompanhar o volume de reclamações trabalhistas por empresas e indicar a frequência de infrações, para direcionar a fiscalização.

Ademais, mais árdua que a conquista de um direito é sua implementação, principalmente por falta de reivindicação da classe trabalhadora, creditada à ausência de conscientização ou à acomodação desses atores, reais destinatários do direito em discussão, pois “se o empregado não se preocupa com a sua saúde no ambiente de trabalho, haverá também dificuldades de implementação das normas protetoras” (OLIVEIRA, 2002, p. 149).

Daí a imprescindibilidade de ações envergadas para a conscientização, tanto de empregados como de empregadores, da importância de um meio ambiente do trabalho erguido sobre as pilstras da saúde e do bem-estar, cuja consciência afastaria, inclusive, a necessidade de intensificação da fiscalização. Por mais que seja importante e indispensável a previsão legal dessas questões, como ocorreu através da Portaria nº 09 (BRASIL, 2007), de 30 de março de 2007, que aprovou o Anexo II da Norma Regulamentadora 17, o cerne da questão extrapola o fato de ter ou não uma legislação específica e diz respeito à necessidade de um exaustivo trabalho de conscientização de empregados e empregadores e de fiscalização junto às empresas, pois “As leis não bastam. Os lírios não nascem da lei”²³.

²³ Ibid., p. 118

CONCLUSÕES

O presente estudo investigou o uso de uma sala de descanso por teleoperadores de uma empresa de *telemarketing*, sendo este um primeiro passo para se refletir se aquele espaço atende ou não à determinação trazida pelo Anexo II, da Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, através da Portaria nº 9 (BRASIL, 2007), de 30 de março de 2007, que instituiu a obrigatoriedade da realização do intervalo para refeição e descanso fora do posto de trabalho. Os resultados evidenciaram o não (ou o pouco) uso dessa sala de descanso pela maioria dos participantes, devido a diversos fatores (ambientais, culturais, sociais, etc.), sugerindo a necessidade de se repensar este espaço, bem como a organização do trabalho, observando-se as sugestões dos participantes apontadas neste trabalho. Tais sugestões podem, inclusive, colaborar para se refletir e planejar como deve ser um local para descanso dos teleoperadores, haja vista que a alínea “a” do item 5.4.1, da referida Norma Regulamentadora, diz tão somente que as pausas deverão ser concedidas fora da posição de atendimento, silenciando-se quanto às características físicas deste espaço.

A Psicologia Ambiental, através de suas pesquisas, tem evidenciado que os aspectos físicos de um determinado contexto ambiental, em interdependência com os demais aspectos ambientais, influenciam o modo como as pessoas percebem, sentem e se comportam naquele contexto ambiental (CAMPOS-DE-CARVALHO, 2004). Desta maneira, conceber as características físicas ambientais como de menor importância reflete uma visão insuficiente ou inadequada de ambiente.

O não (ou o pouco) uso da sala de descanso verificado neste estudo contribui para evidenciar o descaso patronal para com a saúde do teleoperador, apontando o preterimento de ações preventivas e promotoras de saúde, mesmo após muito ter sido dito pela literatura e pela imprensa acerca da precarização do trabalho em *telemarketing*; este estudo ainda contribui

para reforçar a necessidade de mudanças na organização laboral, pois pouco adianta implementar uma sala de descanso sem que haja uma cultura de saúde e segurança no trabalho, ou seja, sem políticas que estimulem e conscientizem da importância de seu uso na promoção de qualidade de vida do trabalhador. Para Oliveira (2002, p. 207):

“É mais inteligente, ético e econômico adotar programas de prevenção, de higiene, de qualidade de vida no trabalho e garantir um ambiente saudável com alta produtividade, em vez de enfrentar constantes insatisfações profissionais com volume crescente de ações judiciais, postulando indenizações por danos civis, inclusive por danos morais, decorrentes do estresse”.

Enquanto as empresas de *telemarketing* considerarem que a sala de descanso deve ser utilizada fora do expediente de trabalho ou só eventualmente, **quando restar tempo** durante o intervalo para refeição e descanso, pode-se considerar que poucos resultados serão alcançados. No mesmo sentido, se a sala de descanso for implementada visando unicamente o aumento da produtividade e não proporcionar o descanso e bem-estar dos teleoperadores, sendo seu uso regulado pelo falso entendimento de que trabalhador descansando é trabalhador improdutivo, pouca eficácia terá essa proposta, por ser mais funcional ao capital do que à saúde dos teleoperadores.

Para aprofundar a discussão da influência da sala de descanso na saúde dos teleoperadores, sugere-se que futuros estudos utilizem número maior de participantes e documentos que atestem a frequência e as causas dos afastamentos por motivo de saúde (por exemplo, prontuários médicos arquivados na empresa); nesse caso, seria imprescindível o engajamento patronal. Acredita-se que, verificando a frequência, as causas de afastamentos e sua relação com o trabalho, bem como o uso e frequência dos teleoperadores à sala de descanso, seria possível analisar a relação entre esse espaço e a saúde e bem-estar desses trabalhadores.

Afirma Santos (2000) que, após a Conferência sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (Rio 92), o conceito clássico de meio ambiente para o Direito, limitado apenas às condições naturais, recebeu novos contornos, sendo a ele agregado o fator humano, especificamente os problemas humano-ambientais. Apesar desta inclusão, ainda há necessidade dos juristas reverem novamente esse conceito, considerando como fator humano não somente os problemas causados pelo homem, mas sim o ser humano em sua plenitude, com seus aspectos pessoais e comportamentais, bem como aspectos sociais, culturais, organizacionais, arquitetônicos, econômicos e políticos na compreensão do meio ambiente. Desta feita, como proposta para futuros estudos, sugere-se a aproximação do conceito jurídico de meio ambiente do trabalho à concepção de ambiente proposta pela Psicologia Ambiental, especificamente da perspectiva da abordagem ecológica, pela qual o homem é um dos componentes do ambiente; desta maneira, o ambiente é constituído por aspectos físicos, sócio-culturais, psicológicos ou comportamentais, econômicos, geográficos, arquitetônicos, etc. (CAMPOS-DE-CARVALHO, 1993).

Oliveira (2002), magistrado e doutrinador no campo do Direito Ambiental do Trabalho, compreende o ambiente laboral de uma maneira ampla ao considerar o trabalhador como parte do ambiente, aproximando as duas disciplinas (Direito e Psicologia), ao conduzir a questão da saúde do trabalhador, à luz da legislação de países como Espanha, Estados Unidos, Suécia, Suíça e Venezuela:

“No enfoque global verificam-se todos os fatores que interferem no bem-estar do empregado. Não só o posto de trabalho, mas tudo que está em volta, o ambiente do trabalho. E não só o ambiente físico, mas todo o complexo de relações humanas na empresa, a forma de organização do espaço, sua duração, os ritmos, os turnos, os critérios de remuneração, as possibilidades de progresso, o 'clima' organizacional, a satisfação dos trabalhadores etc. [...] O trabalhador não é uma máquina formada de músculos e nervos ou um amontoado de células, mas um ser dotado de inteligência, aptidões, sentimentos e aspirações” (OLIVEIRA, 2002, p. 82).

“O crescimento do estresse profissional demonstra a urgência dessa regulamentação, em razão das cargas psíquicas do ambiente laboral. O

aumento dos trabalhos de alta cognição impõe uma atividade cada vez mais densa e mais tensa; com isso, paradoxalmente, a mente está acelerando e o corpo estacionando, afetando a harmonia do conjunto e trazendo como consequência diversas patologias de fundo psicossomático” (OLIVEIRA, 2002, 131).

Nesta mesma direção, Limongi-França e Rodrigues (2002) advertem que a legislação trabalhista de vários países reconhece a relação de diversos fatores relacionados à organização e às relações no trabalho para o desencadeamento das doenças ocupacionais, especificamente fatores psicológicos e comportamentais.

É comum, porém equivocado, o entendimento de que o ambiente de trabalho compreende somente aspectos físicos; ou que esses aspectos, por si só, explicam o adoecimento dos trabalhadores e merecem maior atenção da Legislação Trabalhista, no sentido de disciplinar como deve ser o *locus* físico de trabalho (por exemplo, asseado, sem poluição, sem ruídos, arejado, adaptado ergonomicamente, com locais propícios para descanso, etc.). É certo que em algumas atividades (por exemplo, mineradores, carvoeiros, petroleiros, digitadores, etc.) os aspectos físicos ambientais são de suma importância para a saúde dos trabalhadores. Entretanto, em outras, como o *telemarketing*, os aspectos pessoais e psicológicos que integram o ambiente são tão importantes quanto os aspectos físicos, conforme vem gradualmente reconhecendo o Direito do Trabalho, por exemplo, através dos institutos do dano moral e assédio moral no trabalho.

Embora seja comum a caracterização do ambiente em diversos aspectos (físicos, sociais, pessoais, econômicos, geográficos, etc.), necessária especialmente do ponto de vista de análise de pesquisa, neste trabalho enfatiza-se a unicidade do ambiente. O ambiente compreende, numa perspectiva ecológica, desde sistemas ambientais imediatos, dos quais a pessoa participa (por exemplo, casa, local de trabalho, igreja, clube, escola, etc.), até estruturas sociais específicas e contextos mais amplos, nos quais os ambientes imediatos estão imersos (tais como os meios de transporte e de comunicação, os serviços de saúde, os

sistemas de crenças, os sistemas econômicos, educacionais, políticos e legais). Todos esses sistemas ambientais são interdependentes (BRONFENBRENNER, 1977; CAMPOS-DE-CARVALHO, 2008). Por isso, é imprescindível que a legislação e os operadores do Direito se conscientizem de que esses aspectos também influenciam na questão da saúde no trabalho; por exemplo, a ausência de uma cultura de saúde e segurança no trabalho (aspecto cultural), o ritmo acelerado do *telemarketing* que garante maior produção e lucro empresarial (aspecto econômicos) e o elevado índice de desemprego ou a situação de primeiro emprego, que acentuam a passividade desses trabalhadores frente aos abusos patronais (aspecto social), também integram o ambiente de trabalho e podem explicar a precarização do setor e a alta frequência de afastamentos por motivos de saúde sinalizada pela literatura.

Destarte, entender que o meio ambiente é único, embora constituído por diversos fatores, inclusive por aspectos pessoais e psicológicos, seria de suma importância para a questão da saúde do trabalhador, na seara da prevenção e, principalmente, para a questão da comprovação do nexo de causalidade entre a atividade e a patologia, para a concessão do auxílio-doença por acidente de trabalho. Doenças desencadeadas por aspectos pessoais ou psicológicos, quando não indicadas no rol da Previdência Social, mesmo sendo conseqüências da interdependência de diversos aspectos do contexto ambiental de trabalho, são difíceis de serem reconhecidas pela Previdência Social como doenças do trabalho, talvez pela maioria dos peritos se aterem somente aos aspectos físicos do ambiente de trabalho, quando da análise do nexo causal.

Especificamente quanto aos aspectos pessoais, na questão da promoção de ambientes saudáveis aos trabalhadores, não se espera que a legislação se atenha à subjetividade de cada indivíduo, mas sim que não exclua a possibilidade de considerá-la, quando de sua interpretação e aplicação. Embora não haja espaço na legislação para essa subjetividade, devendo a norma ser extremamente objetiva, o mesmo não ocorre ao se

considerar o trabalho do Poder Executivo, no tocante à implementação e execução de políticas públicas, bem como dos operadores do Direito, especificamente advogados e magistrados, na interpretação e aplicação da lei, que requer a observância do Princípio da Equidade, que se manifesta na concretude do fato, e do Princípio da Igualdade, de que todos são iguais perante a lei. Todavia, essa igualdade comporta algumas considerações ofertadas por Rui Barbosa (BARBOSA, 2003, p. 26):

“A regra da igualdade não consiste senão em quinhoar desigualmente aos desiguais, na medida em que se desigalam. Nesta desigualdade social, proporcionada pela desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade. [...] Tratar com desigualdade a iguais, ou desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real. [...]”.

Em outras palavras, as questões subjetivas são extremamente pertinentes para a instituição de políticas públicas pelo Poder Executivo, pois, em muitos casos, é imprescindível conhecer as questões psicológicas e comportamentais do público para o qual elas serão dirigidas, não considerando as pessoas segundo sua individualidade, mas sim a subjetividade compartilhada naquele contexto. Como exemplo, o Anexo II da Norma Regulamentadora 17, vedou a utilização de métodos que causem assédio moral aos teleoperadores (por exemplo, a exigência do uso de fantasias e vestimentas com intuito punitivo – item 5.13, b) e de mecanismos de monitoramento da produtividade (por exemplo, mensagens nos monitores de vídeo dos teleoperadores, alertando sobre o tempo das ligações ou de filas de clientes, para a aceleração do trabalho – item 5.9), diante dos reflexos psicológicos negativos que estes procedimentos desencadeavam.

Não diferentemente, tais questões subjetivas também são extremamente pertinentes na função jurisdicional do magistrado, no que diz respeito à formação da sua convicção em casos nos quais lhe compete decidir, por exemplo, se a patologia contraída é ou não doença relacionada ao trabalho e se o ambiente em que se realiza o trabalho é penoso. Para tanto, é imprescindível também conhecer os aspectos psicológicos e comportamentais do

trabalhador, bem como a forma como se desenvolvem as relações na empresa, para se reconhecer, ou não, o nexo de causalidade entre o dano e a atividade exercida.

Reitera-se, por derradeiro, em virtude da complexidade das questões ambientais relacionadas à saúde do trabalhador, a necessidade de integração de diversas disciplinas e profissionais, como propôs este estudo (Direito e Psicologia), sem que cada um abandone a sua identificação com as áreas e profissões em que atuam (SOMMER, 2000). Esse intercâmbio de saberes, especificamente entre o Direito e outras áreas, pode, inclusive, colaborar com a efetivação da atuação do Direito Ambiental do Trabalho e fortalecer o reconhecimento dessa área em sede de Direito Positivo, já cristalizado, conforme entendimento unânime da Doutrina, com fundamento no Inciso VIII, do Artigo 200²⁴, da Magna Carta.

Outrossim, segundo Oliveira (2002), a importância de um enfoque interdisciplinar ou multidisciplinar, além dos argumentos metodológicos, justifica-se pelo fato de que o ser humano passa a maior parte de sua vida útil no ambiente de trabalho, em um período em que se encontra na plenitude de suas forças físicas e mentais, condição que determina seu estilo de vida, suas condições de saúde, em suma, sua qualidade de vida.

²⁴ “Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:
[...]
VIII – colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho”.

REFERÊNCIAS

ALTMAN, F. O despertar da soneca. **ISTOÉ Dinheiro**, São Paulo, 16 jun. 2003. Disponível em: <http://www.terra.com.br/istoedinheiro/303/estilo/303_despertar_soneca.htm>. Acesso em: 25 nov. 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. **Institucional**. São Paulo, s.d. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/institucional.htm>>. Acesso em: 15 maio 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. **O que é Telemarketing?** São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/telemarketing.htm>>. Acesso em: 15 maio 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. **Pesquisa da PUC-SP radiografa o call center brasileiro**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/pesquisa.htm>>. Acesso em: 15 maio 2007.

ASSUNÇÃO, A. A. Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, p. 1005-1018, 2003.

ATENTO. **Apresentação Corporativa 2006**. Disponível em: <www.atento.com/portugues/main.htm>. Acesso em: 21 jul. 2007.

BARBOSA, R. **Oração aos Moços**. Rio de Janeiro: Edições Casa de Rui Barbosa, 2003.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977. 223 p.

BISPO, P. Contratação Gigantesca. **RH.com.br**, 25 ago. 2004. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/ler.php?cod=3887>>. Acesso em: 28 abr. 2008.

BRANCO, R. **BRANCO RELAÇÃO COM INVESTIDORES. Relatório de análise econômica e financeira – responsabilidade socioambiental**. 2006. Disponível em: <http://www.bradescom.com.br/uploads/conteudo/7389/10_Responsabilidade.pdf>. Acesso em: 27 out. 2006.

BRAGA, R. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. **Tempo Social, Revista de Sociologia da USP**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 133-152, 2006.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho. Decreto-lei. Decreto-lei nº 5452, de 1 de maio de 1943. Aprova a consolidação das leis do trabalho. **Lex**: coletânea de legislação. Edição Federal, São Paulo, v. 7, 1943.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Lei nº 6.939, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2 set. 1981. Seção 1, p. 16509.

BRASIL. **Ministério da Previdência Social**. Decreto nº 3.048, de 06 de Maio de 1999. Aprova o regulamento da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www81.dataprev.gov.br/sislex/paginas/23/1999/3048.htm>>. Acesso em: 2 maio 2008.

BRASIL. **Ministério da Previdência Social**. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www81.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1991/8213.htm>>. Acesso em: 2 maio 2008.

BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego**. Aprova o Anexo II da NR 17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. Portaria nº 9, de 30 de março de 2007. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/2007/p_20070330_09.pdf>. Acesso em: 4 dez. 2007.

BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego**. CBO – Classificação Brasileira de Ocupações. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=4222-10>>. Acesso em: 19 nov. 2007.

BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego**. Portaria nº 3.214, 08 de junho de 1978. Aprova as Normas Regulamentadoras – NR – do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/1978/p_19780608_3214.pdf>. Acesso em: 19 maio 2008.

BRASILCENTER COMUNICAÇÕES. Instalações, 2005. Disponível em: <<http://www.brasilcenter.com.br/instalacoes.htm>>. Acesso em: 28 abr. 2008.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**. 3 ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1974. 384 p.

BRONFENBRENNER, U. Toward an experimental ecology of human development. **American Psychologist**, Washington, v. 32, p. 513-531, 1977.

CAMPOS-DE-CARVALHO, M. I. Psicologia ambiental - Algumas considerações. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 9, n. 2, p. 435-447, 1993.

CAMPOS-DE-CARVALHO, M. I. Pesquisas contextuais e seus desafios: uma contribuição a partir de investigação sobre arranjos espaciais em creches. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 2, p. 289-297, maio/ago. 2003.

CAMPOS-DE-CARVALHO, M. I. Psicologia ambiental e do desenvolvimento: o espaço em instituições infantis. In: GÜNTHER, H.; PINHEIRO, J. Q. (Orgs.). **Psicologia ambiental: entendendo as relações do homem com seu ambiente**. Campinas: Editora Alínea, 2004. p. 181-196.

CAMPOS-DE-CARVALHO, M. I. A metodologia do experimento ecológico. In: PINHEIRO, J. Q.; GÜNTHER, H. (Orgs.). **Métodos de pesquisa nos estudos pessoa-ambiente**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. p. 11-52.

CARVALHO, R. M. S. Ensaio sobre as políticas públicas de segurança e saúde dos trabalhadores no Brasil e nos Estados Unidos. **Jus Navigandi**, Teresina, v. 11, n. 1251, 2006. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9236>>. Acesso em: 13 dez. 2007.

CLARO, R. As novas regras da NR 17 (Anexo II). **GUIAcallcenter.com**, 20 ago. 2007. Disponível em: <http://www.guiacallcenter.com/cronicas_2007/impresao_cronica_200_NR17.htm>. Acesso em: 17 nov. 2007.

COULON, O. M. A. F.; COSTA-PEDRO, F. Os movimentos operários e o socialismo. Dos Estados Nacionais à Primeira Guerra Mundial (Apostila). 1995. Disponível em: <<http://www.hystoria.hpg.ig.com.br/cartism.html>> Acesso em: 25 nov. 2005.

DIAS, E. C. Aspectos atuais da saúde do trabalhador no Brasil. In: ROCHA, L. E.; BUSCHINELLI, T. P.; RIGOTTO, R. M. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1993. p. 138-156.

DRUMMOND DE ANDRADE, C. Nosso tempo. In: _____. **A rosa do povo**. 21. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. p. 29-37.

ELALI, G. A. Psicologia e arquitetura: em busca do locus interdisciplinar. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 2, n. 2, p. 349-362, 1997.

ESTRATEGISTA.COM. Como desenvolver e manter um bom ambiente de trabalho? 2006. Disponível em: <<http://www.estrategista.com/dm/070.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2007.

FANTÁSTICO. Que tal uma sonequinha? Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://fantastico.globo.com/Jornalismo/Fantastico/0,,AA1468898-4005,00.html>>. Acesso em: 12 out. 2007.

FERNANDES, F. A. F. Participação do Ministério Público do Trabalho no licenciamento ambiental. 2004. Disponível em: <<http://www.ibap.org/teses2004/teses2004d16.doc>>. Acesso em: 25 nov. 2005.

FERREIRA, G. R. Direito ambiental do trabalho. **Boletim Jurídico**, Uberaba, v. 3, n. 117, 2005. Disponível em: <<http://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/texto.asp?id=542>>. Acesso em: 24 jan. 2008.

FERREIRA, M. R. Problemas ambientais como desafio para a psicologia. In GÜNTHER, H; PINHEIRO, J. Q.; GUZZO, R. S. L. (Orgs.). **Psicologia Ambiental: entendendo as relações do homem com seu ambiente**. Campinas, 2004. p. 17-30.

FOLHA ONLINE. Telemarketing gera 500 mil empregos no Brasil, 60% em SP. São Paulo, 26 dez. 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u78596.shtml>>. Acesso em: 10 maio 2005.

GALASSO, L. M. G. **Humor e estresse no trabalho: fatores psicossociais estressores e benéficos no trabalho dos operadores de Telemarketing**. 2005. 260 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública)-Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

GUIMARÃES, S. Estresse. 2000. Disponível em: <http://www.centraisdeatendimento.sp.gov.br/Conteudo/Ministerio_Planejamento/Apresenta%E7%F5es/II-%20Encontro-Estresse%20e%20Qualidade%20no%20Atendimento_arquivos/frame.htm>. Acesso em: 12 out. 2007.

GÜNTHER, H. Como elaborar um questionário. In: PASQUALI, L. (Ed.). **Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração**. Brasília, DF: LabPAM; IBAPP, 1999. p. 231-257.

HEALTH & SAFETY EXECUTIVE. Advice regarding call centre working practices. 2006. Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk/lau/lacs/94-2.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2008.

HOBBSAWN, E. J. **Industry and empire: from 1750 to the present day**. Harmondsworth: Pelican, 1969. 384 p. (The Pelican Economic history of Britain, 3).

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1985. 238 p.

LIMA, F. B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Centro de Ciências da Vida, Pontifícia Universidade Católica, Campinas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 181 p.

MAIS VOCÊ. Bem-estar nas empresas. Rede Globo, São Paulo, 18 out. 2004. Disponível em: <<http://maisvoce.globo.com/MaisVoce/0,,MUL479283-10344,00.html>>. Acesso em: 28 maio 2007.

MARQUES, F. Operadores de telemarketing são vítimas de estresse físico e emocional. **Agência Focruz de notícias**, Rio de Janeiro, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.fiocruz.br/ccs/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=182&sid=9>>. Acesso em: 2 fev. 2006.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. Tradução Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. v.1, t. 1. São Paulo: Nova Cultural, 1996. 496 p.

MCCOY, J. M. Work environments. In: STOKOLS, D.; ALTMAN, I. (Eds.). **Handbook of Environmental Psychology**, New York: Wiley, 2002. v. 2, p. 443-460.

MELO, R. G. C. Psicologia ambiental: uma nova abordagem da psicologia. **Psicologia-USP**, São Paulo, v. 2, n. 1/2, p. 85-103. 1991.

MELO, R. S. **Direito ambiental do trabalho e saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético**. São Paulo: LTr, 2004. 478 p.

MORAES, R. Paradinha estratégica. **ISTOÉ**, São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.terra.com.br/istoe/1624/comportamento/1624_paradinha_cafe.htm>. Acesso em: 17 maio 2005.

MOSER, G. Psicologia ambiental. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 3, n. 1, p. 121-130, jan./jun. 1998.

MOURA, M. A. Novas tecnologias. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 21, n. 79, p. 63-75, jul./set. 1993.

NARDY, L. P. Trabalho em call center e telemarketing: novas regras. **Boletim Jurídico**, Uberaba/MG, a. 5, nº 230, 2007. Disponível em: <<http://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/texto.asp?id=1801>>. Acesso em: 18 jun. 2008.

NASKA, A. et al. Siesta in healthy adults and coronary mortality in the general population. **Archives of Internal Medicine**, Chicago, v. 3, n. 167, p. 296-301, Feb. 2007.

NATALI, A. Atendimento profissional. **Revista Ensino Superior**. São Paulo, 90ª ed., mar. 2006. Disponível em: <<http://revistaensinosuperior.uol.com.br/textos.asp?codigo=11270>>. Acesso em: 10 maio 2008.

NAVARRO, V. L. Trabalho, subjetividade e lazer: estranhamento, fetichismo e reificação no capitalismo global. In: PADILHA, V. (Org). **Dialética do Lazer**. São Paulo: Cortez, 2006. p. 50-74.

NICOLACI-DA-COSTA, A. M. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 193-202, maio/ago. 2002.

NOGUEIRA, C. M. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, 2006. 240 p.

ODA, C. **Operadores de telemarketing: stress, autonomia, somatização e dores em pescoço e ombros**. 2003. 138 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

OLIVEIRA, E. M. Transformações no mundo do trabalho na Revolução Industrial aos nossos dias. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 5, n. 11, p. 84-96, 2004.

OLIVEIRA, M. H. B.; VASCONCELLOS, L. C. F. Direito e saúde – Possibilidades de um novo campo na luta pela Saúde do Trabalhador. Documento preparado para a III Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador, Rio de Janeiro, 28 mar. 2005. Disponível em: <<http://www.saude.ba.gov.br/conferenciaST2005/novos%20maio/arquivos/III%20CNST%20-%20Maria%20Helena-Fadel%20-%20SAUDE%20E%20DIREITO.doc>>. Acesso em: 13 dez. 2007.

OLIVEIRA, S. G. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: LTr, 2002. 526 p.

POL, E. La apropiación del espacio. In: ÍÑIGUEZ, L.; POL, E. (Orgs.). **Cognición, representación y apropiación del espacio**. Barcelona: Publications de la Unmiversitat de Barcelona, 1996. p. 45-62. (Colección Monografies Psico-Socio-Ambientals, 9).

POL, E. A gestão ambiental, novo desafio para a psicologia do desenvolvimento sustentável. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 2, p. 235-243, 2003.

PROSHANSKY, H. M; FABIAN, A. K.; KAMINOFF R. Place-identity: physical world socialization of the self. **Journal of Environmental Psychology**, New York, v. 3, p. 57-83. 1983.

RIBEIRO, S. B. Telemarketing enfrenta crise de saúde. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 14 mar. 2004. Caderno Ilustrada, p. E2.

RIVLIN, L. G. Olhando o passado e o futuro: revendo pressupostos sobre inter-relações pessoa-ambiente. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 2, p. 215-220, 2003.

ROCHA, J. C. S. **Direito ambiental e meio ambiente do trabalho. Dano, prevenção e proteção jurídica**. São Paulo: LTr, 1997. 221 p.

ROCHA, J. C. S. **Direito ambiental do trabalho: mudança de paradigma na tutela jurídica à saúde do trabalhador**. São Paulo: LTr, 2002. 340 p.

ROSENFELD, M. SulAmérica monta sala de descompressão para funcionários. **Folha Online**, São Paulo, 16 ago. 2005. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dimenstein/cbn/capital_160805.shtml>. Acesso em: 4 dez. 2006.

ROSSIT, L. A. **O meio ambiente de trabalho no direito ambiental brasileiro**. São Paulo: LTr, 2001. 216 p.

SADY, J. J. Repensando o direito ambiental do trabalho. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 82, p. 63-73, 2005.

SADY, J. J. O direito à sanidade no meio ambiente do trabalho. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 97, p. 82-88, 2008.

SANTOS, A. S. R. Meio ambiente do trabalho: considerações. **Jus Navigandi**, Teresina, a. 4, n. 45, set. 2000. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1202>>. Acesso em: 13 dez. 2007.

SANTOS, R. C. Tese expõe insalubridade no telemarketing. **Jornal da Unicamp**, Campinas, ed. 349, 26 fev. a 4 mar. 2007.

SIEGEL, S; CASTELLAN-JR., N. J. **Estatísticas não-paramétrica para ciências do comportamento**. Tradução Sara Ianda Correa Carmona. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. 448 p.

SILVA, A. M. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios**. 2004. 129 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública)-Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SILVA, A. M.; ASSUNÇÃO, A. A. 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, v. 9, n. 18, p. 553-570, fev. 2005.

SIKLUS. Diferenciais. s.d. Disponível em: <<http://www.siklus.com.br/diferenciais.htm>>. Acesso em: 29 nov. 2007.

SINTRATEL. No telemarketing existem várias áreas de atuação? s.d. Disponível em: <<http://www.sintratel.org.br/sindicato/categoria/categoria2.asp>>. Acesso em: 18 nov. 2007.

SOMMER, R. Discipline and field of study: a search for clarification. **Journal of Environmental Psychology**, New York, v. 20, n. 1, p. 1-4. 2000.

STOKOLS, D. Environmental psychology. **Annual Review Psychology**, Palo Alto, n. 29, p. 253-295, 1978.

STOKOLS, D. Establishing and maintaining healthy environments. **American Psychologist**, Washington, v. 47, n. 1, p. 6-22. 1992.

STOKOLS, D. et al. Evaluating transdisciplinary science. **Nicotine & Tobacco Research**, Madison, v. 5, n. 1, p. S21-S39, Dec. 2003.

SUNDSTROM, E. Work environments: offices and factories. In: STOKOLS, D.; ALTMAN, I. (Eds.). **Handbook of Environmental Psychology**. New York: Wiley, 1987. v. 1, p. 733-781.

SYNORO. Desenvolvimento de organizações. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.synoro.com.br/Servicos.html>>. Acesso em: 4 jul. 2008.

TEPEDINO, G. **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. 294 p.

THAINES, E. **Educação ambiental**: abordagens em educação na prática ambientalista das organizações não governamentais. 2006. 102 f. Dissertação (Mestrado em Educação)-Faculdade de Educação, Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, 2006.

USP ONLINE. Pesquisa da USP analisa estresse em operadores de telemarketing. São Paulo, 22 jun. 2005. Disponível em: <<http://noticias.usp.br/acontece/obterNoticia?codntc=9230&codnucjrn=1>>. Acesso em: 10 out. 2005.

VARGA, L. Após explosão, telemarketing perde fôlego. **Folha OnLine**, São Paulo, 14 julho 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u70225.shtml>>. Acesso em: 11 nov. 2005.

VEJA. Eles produzem mais. São Paulo, n. 1969, 16 ago. 2006. Economia, p. 96.

VENCO, S. B. **Telemarketing nos bancos**: o emprego que desemprega. 1999. 130 f. Dissertação (Mestrado em Educação)-Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1999.

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

VENCO, S. B. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. 2006. 312 f. Tese (Doutorado em Educação)-Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006b.

VENTURA, R. Eles deixaram sua marca. Sem medo de errar. **Você S/A**, São Paulo, 13 ago. 2004. Disponível em: <http://vocesa.abril.com.br/aberto/voceemacao/pgart_03_13082004_46257.shl>. Acesso em: 4 dez. 2006.

VILELA, L. V. O.; ASSUNÇÃO, A. A. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul-ago. 2004.

WOOLFE, R. Counselling psychology in Britain: An idea whose time has come. **The Psychologist**, London, v. 3, n. 12, p. 531-535, 1990.

ZARIFIAN, P. Comunicação e subjetividade nas organizações. Tradução José Roberto Gomes da Silva. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C. (Orgs.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 151-170.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO

Número: _____

QUESTIONÁRIO – Operadores de Telemarketing

Data da aplicação: ___/___/___

| | | |
|---|--|--|
| Idade: _____ anos | Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F | Nível escolar: |
| Estado Civil: <input type="checkbox"/> solteiro(a) <input type="checkbox"/> casado(a) <input type="checkbox"/> divorciado(a) <input type="checkbox"/> amasiado (a) | | <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental completo |
| Possui filhos? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não Se sim, quantos? _____ | | <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental incompleto |
| Jornada de trabalho: _____ h à(s) _____ h | | <input type="checkbox"/> Ensino Médio completo |
| Ano de início do trabalho nesta empresa: _____ | | <input type="checkbox"/> Ensino Médio incompleto |
| Ano de início do trabalho em telemarketing: _____ | | <input type="checkbox"/> Ensino Superior completo |
| | | <input type="checkbox"/> Ensino Superior incompleto |
| | | <input type="checkbox"/> Pós-Graduação completa |
| | | <input type="checkbox"/> Pós-Graduação incompleta |

INSTRUÇÕES:(1) MARCAR APENAS UMA ALTERNATIVA NAS QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA.

(2) SE NECESSÁRIO, AO ESCREVER SUA OPINIÃO (QUESTÃO 2, QUESTÃO 6 E SEGUINTE) UTILIZE O VERSO DAS PÁGINAS.

1. A função de operador de telemarketing é:

 estressante tranqüila momentos tranqüilos e outros estressantes

2. Anote as atividades que você realiza com mais freqüência durante o intervalo (por exemplo, alimentar-se, conversar, resolução de problemas pessoais, uso da sala de descanso, etc.).

3. Marque onde você permanece freqüentemente, por maior tempo, durante seu intervalo:

 no próprio posto de trabalho na rua no refeitório na sala de descanso

 Outro. Favor especificar: _____

4. Você descansa no local de trabalho, quando não está trabalhando?

 freqüentemente às vezes raramente nunca

5. Marque, em cada um dos três quadros, a sua freqüência de utilização da sala de descanso da empresa:

5.1.

| FREQUÊNCIA | ANTES DO EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

5.2.

| FREQUÊNCIA | DURANTE O EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

5.3.

| FREQUÊNCIA | APÓS O EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

6. Se você usa a sala de descanso, anote o que você faz quando está na sala de descanso e há quanto tempo a utiliza:

6.a. O que faz na sala de descanso? → _____

6.b. Há quanto tempo utiliza a sala de descanso? → _____

7. Você já teve algum afastamento por motivo de saúde no atual emprego?

freqüentemente às vezes apenas uma vez nunca me afastei

Se houve afastamento, descreva os motivos:

8. Esses afastamentos aconteceram:

- antes de começar a freqüentar a sala de descanso
 depois de começar a freqüentar a sala de descanso
 antes e depois de começar a freqüentar a sala de descanso
 nunca me afastei
 nunca usei a sala de descanso

9. O que você acha de uma empresa oferecer uma sala de descanso? Por que?

10. Você considera que a sala de descanso pode influenciar na saúde e bem-estar dos funcionários e diminuir o risco de afastamentos por motivos de saúde? Por que?

11. Em sua opinião, o que poderia ser implementado para reduzir os afastamentos por motivos de saúde, estresse e depressão, advindos do exercício da atividade de operador de *telemarketing*?

12. Há na empresa política(s) de conscientização de saúde no trabalho e estímulo para o uso da sala de descanso?

sim não não sei

12.a. Se sim, por favor, indique qual(is).

12.b. Se não há, como você julga a implementação deste tipo de política:

desnecessária ou irrelevante necessária ou relevante não sei

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO

Supervisor nº: _____

QUESTIONÁRIO – Supervisores de Telemarketing

Idade: _____ anos

Sexo: M FEstado Civil: solteiro(a) casado(a) divorciado(a) amasiado (a)Possui filhos? sim não Se sim, quantos? _____

Jornada de trabalho: _____ h à(s) _____ h

Ano de início do trabalho nesta empresa: _____

Ano de início do trabalho em telemarketing: _____

Nível escolar:

- Ensino Fundamental completo
 Ensino Fundamental incompleto
 Ensino Médio completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Superior completo
 Ensino Superior incompleto
 Pós-Graduação completa
 Pós-Graduação incompleta

1. Na sua opinião, a função de teleoperador é:

- Estressante
 Tranqüila
 Momentos tranqüilos e outros estressantes

2. De acordo com o seu conhecimento, indique a freqüência de realização pelos **TELEOPERADORES** das atividades abaixo relacionadas, durante o intervalo (pausa). *Marque com um X apenas uma freqüência para cada atividade (ou seja, em cada linha escolha apenas uma das alternativas de freqüência de ocorrência):*

| | Frequentemente | Às vezes | Raramente | Nunca |
|--|----------------|----------|-----------|-------|
| Alimentação | | | | |
| Interação (conversar com colegas) | | | | |
| Uso da sala de descanso | | | | |
| Resolução de problemas pessoais | | | | |

3. Na sua opinião, em qual local o **TELEOPERADOR** permanece, freqüentemente e por maior tempo, durante seu intervalo (pausa)? Escolha apenas um dos seguintes locais:

- Posto de trabalho
 Rua
 Refeitório
 Sala de descanso
 Outro. Favor especificar: _____

4. De acordo com o seu conhecimento, marque, em cada um dos três quadros, apenas uma das freqüências de utilização da sala de descanso pelos **TELEOPERADORES**:

4.1.

| FREQÜÊNCIA | ANTES DO EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

4.2.

| FREQÜÊNCIA | DURANTE O EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

4.3.

| FREQÜÊNCIA | APÓS O EXPEDIENTE |
|---------------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Quase todos os dias | <input type="checkbox"/> |
| 1 vez por semana | <input type="checkbox"/> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

5. De acordo com a sua experiência, indique a frequência de realização pelos **TELEOPERADORES** das atividades abaixo apontadas. Marque com um X apenas uma frequência para cada atividade (ou seja, em cada linha escolha apenas uma das alternativas de frequência de ocorrência):

| | Mais freqüente | Pouco freqüente | Menos freqüente |
|--|----------------|-----------------|-----------------|
| Relaxamento | | | |
| Interação (conversar com colegas) | | | |
| TV | | | |
| Música | | | |
| Internet | | | |

6. De acordo com o seu conhecimento, qual a frequência de afastamentos por motivo de saúde na empresa em que você trabalha? Marque apenas uma das alternativas abaixo indicadas:

- Frequentemente
 Às vezes
 Uma vez
 Nunca se afastam

7. Você considera que a sala de descanso pode influenciar na saúde e bem-estar dos funcionários e diminuir o risco de afastamentos por motivos de saúde?

- Sim
 Não
 Não sei

8. Há na empresa programas/medidas de estímulo para o uso da sala de descanso?

- Sim. Qual(is): _____
 Não
 Não sei

9. Como você julga a implementação de políticas de saúde no trabalho em empresas de *telemarketing*?

- Desnecessária ou irrelevante
 Necessária ou relevante
 Não sei

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Consinto em participar voluntariamente do Projeto de Pesquisa do mestrando Victor Hugo de Almeida* (Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo), intitulado “Sala de descanso em empresas de *telemarketing* e afastamentos por doenças laborais”, sob orientação da Prof^a Dra. Mara Campos de Carvalho, respondendo por escrito a um questionário, após ser informado(a) que esse trabalho tem por objetivo verificar a relação entre a sala de descanso e a saúde e bem-estar dos seus usuários.

Sei que a participação na pesquisa não me trará danos ou despesas; sei que minha identidade será preservada; sei que os resultados poderão, eventualmente, ser publicados ou apresentados em algum congresso científico, sem identificação dos participantes e da Empresa; sei que, a qualquer momento, posso desistir de participar dessa pesquisa, sem que essa decisão traga qualquer consequência para mim em meu trabalho.

Estou ciente que meu nome será anotado em uma planilha numerada, através da qual cada participante estará vinculado a um número, para que não ocorra de uma mesma pessoa participar por mais de uma vez da pesquisa. Após isso, a planilha com meu nome será destruída na presença da Prof^a Dra. Mara Campos de Carvalho (orientadora do pesquisador)**, garantindo a preservação da minha identidade, pois não haverá qualquer informação que possa me identificar.

Declaro não ter sofrido qualquer tipo de pressão e ter recebido uma cópia desse Termo, tendo assim a possibilidade de lê-lo quantas vezes necessário se fizer. Tendo tomado conhecimento, concordado com as informações acima e estando ciente de que minha **identidade será preservada**, autorizo a utilização das informações por mim fornecidas, a publicação do trabalho e apresentações em congressos científicos, sem a identificação dos participantes.

Ribeirão Preto, _____ de _____ de 2007.

(assinatura do participante)

* Victor Hugo de Almeida

Telefone: (16) 3602.3849 (recados com Ronie) / Celular: (16) 9103.2129 / E-mail: vhalmeida@pg.ffclrp.usp.br

** Prof^a Dra. Mara Campos de Carvalho

Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (SP) - Departamento de Psicologia e Educação - USP
E-mail: mara@ffclrp.usp.br / Tel: (16) 3602.3849 (recados com Ronie)

APÊNDICE D

(Tabelas)

Tabela A – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações de atividades mais realizadas pelos teleoperadores durante o intervalo para refeição e descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite; – indica a inexistência de participantes. Para o cálculo de porcentagem foi considerado o número de participantes (n) indicado em cada linha.

| Sexo | Turno | Idade | Alimentação | | Interação | | Problemas Pessoais | | Uso Sala de Descanso | | Relaxamento | | Leitura e TV | | Banheiro | | Não claro Não resposta | |
|------------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|------------------------|----|
| | | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T | 18-25 (n=16) | (09) | 56 | (09) | 56 | (04) | 25 | (04) | 25 | (05) | 31 | (01) | 6 | (01) | 6 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=4) | (01) | 25 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 | (00) | 0 | (01) | 25 |
| | | 36-57 (n=1) | (01) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | (n=21) | Σ | (11) | 52 | (10) | 48 | (04) | 19 | (04) | 19 | (05) | 24 | (02) | 9 | (01) | 5 | (01) | 5 |
| | T/T-N | 18-25 (n=5) | (05) | 100 | (01) | 20 | (00) | 0 | (01) | 20 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=6) | (06) | 100 | (02) | 33 | (03) | 50 | (03) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| 36-57 | | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | |
| (n=11) | Σ | (11) | 100 | (03) | 27 | (03) | 27 | (04) | 36 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | |
| (n=32) | Subtotal | (22) | 69 | (13) | 41 | (07) | 22 | (08) | 25 | (05) | 16 | (02) | 6 | (01) | 3 | (01) | 3 | |
| Feminino | (n=26) | 18-25 (n=11) | (09) | 82 | (04) | 36 | (02) | 18 | (01) | 9 | (00) | 0 | (03) | 27 | (02) | 18 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=11) | (10) | 91 | (03) | 27 | (01) | 9 | (01) | 9 | (03) | 27 | (00) | 0 | (01) | 9 | (00) | 0 |
| | | 36-57 (n=4) | (02) | 50 | (03) | 75 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | (n=22) | Σ | (21) | 81 | (10) | 39 | (03) | 11 | (02) | 8 | (03) | 11 | (03) | 11 | (03) | 11 | (00) | 0 |
| | T/T-N | 18-25 (n=13) | (09) | 69 | (08) | 61 | (01) | 8 | (02) | 15 | (00) | 0 | (02) | 15 | (01) | 8 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=7) | (04) | 57 | (02) | 29 | (01) | 14 | (01) | 14 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 14 | (02) | 29 |
| 36-57 (n=2) | | (01) | 50 | (01) | 50 | (02) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | |
| (n=22) | Σ | (14) | 64 | (11) | 50 | (04) | 18 | (03) | 14 | (00) | 0 | (02) | 9 | (02) | 9 | (02) | 9 | |
| (n=48) | Subtotal | (35) | 73 | (21) | 44 | (07) | 15 | (05) | 10 | (03) | 6 | (05) | 10 | (05) | 10 | (02) | 4 | |
| N=80 | Total | (57) | 71 | (34) | 43 | (14) | 17 | (13) | 16 | (08) | 10 | (07) | 9 | (06) | 7 | (03) | 4 | |

Agrupamentos

Interação (bate papo, conversar, tirar dúvidas com colegas)

Problemas pessoais (resolução de problemas pessoais)

Relaxamento (descanso mental, distração, descanso)

Tabela B – Frequência (F) e porcentagem (%) de atividades realizadas na sala de descanso. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite; – indica a inexistência de participantes. Para o cálculo de porcentagem foi considerado o número de participantes (n) indicado em cada linha.

| Sexo | Turno | Idade | Relaxamento | | Interação | | TV, Música e Internet | | Leitura | | Fazer hora | | Refeição | | Jogos | | Problemas Pessoais | | Não usa a sala | | Não claro Não resposta | |
|------------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-----------------------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|--------------------|-------------|----------------|-------------|------------------------|----|
| | | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T | 18-25 (n=16) | (09) | 56 | (05) | 31 | (05) | 31 | (01) | 6 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 6 | (00) | 0 | (01) | 6 | (01) | 6 |
| | | 26-35 (n=4) | (01) | 25 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 50 | (00) | 0 |
| | | 36-57 (n=1) | (01) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | (n=21) | ∑ | (11) | 52 | (06) | 29 | (05) | 24 | (01) | 5 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 5 | (00) | 0 | (03) | 14 | (01) | 5 |
| | T/T-N | 18-25 (n=5) | (04) | 80 | (01) | 20 | (02) | 40 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 40 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=6) | (02) | 33 | (03) | 50 | (02) | 33 | (02) | 33 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 17 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| 36-57 | | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | |
| (n=11) | ∑ | (06) | 55 | (04) | 36 | (04) | 36 | (02) | 18 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 9 | (00) | 0 | (02) | 18 | (00) | 0 | |
| (n=32) | Subtotal | (17) | 53 | (10) | 31 | (09) | 28 | (03) | 9 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 6 | (00) | 0 | (05) | 16 | (01) | 3 | |
| Feminino | M/M-T | 18-25 (n=11) | (03) | 27 | (03) | 27 | (02) | 18 | (02) | 18 | (00) | 0 | (00) | 00 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 18 | (01) | 9 |
| | | 26-35 (n=11) | (02) | 18 | (04) | 36 | (02) | 18 | (01) | 9 | (01) | 9 | (00) | 00 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 18 | (02) | 18 |
| | | 36-57 (n=4) | (02) | 50 | (01) | 25 | (00) | 0 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 00 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 | (00) | 0 |
| | (n=26) | ∑ | (07) | 27 | (08) | 31 | (04) | 15 | (04) | 15 | (01) | 4 | (00) | 00 | (00) | 0 | (00) | 0 | (05) | 19 | (03) | 11 |
| | T/T-N | 18-25 (n=13) | (04) | 31 | (03) | 23 | (05) | 39 | (01) | 8 | (00) | 0 | (00) | 00 | (00) | 0 | (01) | 8 | (03) | 23 | (02) | 15 |
| | | 26-35 (n=7) | (04) | 57 | (01) | 14 | (01) | 14 | (02) | 29 | (00) | 0 | (00) | 00 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 14 | (00) | 0 |
| 36-57 (n=2) | | (00) | 0 | (01) | 50 | (00) | 0 | (01) | 50 | (00) | 0 | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 50 | |
| (n=22) | ∑ | (08) | 36 | (05) | 23 | (06) | 27 | (04) | 18 | (00) | 0 | (01) | 5 | (00) | 0 | (01) | 5 | (04) | 18 | (03) | 14 | |
| (n=48) | Subtotal | (15) | 31 | (13) | 27 | (10) | 21 | (08) | 17 | (01) | 2 | (01) | 2 | (00) | 0 | (01) | 2 | (09) | 19 | (06) | 13 | |
| N=80 | Total | (32) | 40 | (23) | 29 | (19) | 24 | (11) | 14 | (01) | 1 | (01) | 1 | (02) | 3 | (01) | 1 | (14) | 17 | (07) | 9 | |

Agrupamentos

Interação (bate papo, conversar, tirar dúvidas)

Leitura (ler, estudar)

Relaxamento (desligar-se, descansar, dormir, cochilo, deitar, distração)

Tabela C – Frequência (F) e porcentagem (%) das sugestões indicadas pelos participantes para a redução de afastamentos por motivos de saúde, estresse e depressão. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite; – indica a inexistência de participantes. Para o cálculo de porcentagem foi considerado o número de participantes (n) indicado em cada linha.

| Sexo | Turno | Idade | Folgas | | Autonomia | | Orientação | | Recreação | | Organização do Trabalho | | Diminuir pressão | | Psicólogo | | Exercícios | | Não claro | | Não resposta | | | |
|------------------|-----------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-------------------------|-------------|------------------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|----------|----|
| | | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T | 18-25 (n=16) | (02) | 13 | (00) | 0 | (01) | 6 | (05) | 31 | (05) | 31 | (02) | 13 | (01) | 6 | (02) | 13 | (02) | 13 | (01) | 6 | (01) | 6 |
| | | 26-35 (n=4) | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 | (01) | 25 | (00) | 0 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 36-57 (n=1) | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | (n=21) | Σ | (03) | 14 | (00) | 0 | (01) | 5 | (06) | 29 | (07) | 33 | (02) | 9 | (02) | 9 | (02) | 9 | (02) | 9 | (02) | 9 | (01) | 5 |
| | T/T-N | 18-25 (n=5) | (00) | 0 | (01) | 20 | (02) | 40 | (03) | 60 | (01) | 20 | (01) | 20 | (00) | 0 | (02) | 40 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=6) | (01) | 17 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 33 | (02) | 33 | (01) | 17 | (00) | 0 | (01) | 17 | (01) | 17 | (01) | 17 | (00) | 0 |
| 36-57 | | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | |
| (n=11) | Σ | (01) | 9 | (01) | 9 | (02) | 18 | (05) | 45 | (03) | 27 | (02) | 18 | (00) | 0 | (03) | 27 | (01) | 9 | (00) | 0 | (00) | 0 | |
| (n=32) | Subtotal | (04) | 13 | (01) | 3 | (03) | 9 | (11) | 34 | (10) | 31 | (04) | 13 | (02) | 6 | (05) | 16 | (03) | 9 | (01) | 3 | (01) | 3 | |
| Feminino | M/M-T | 18-25 (n=11) | (02) | 18 | (03) | 27 | (00) | 0 | (03) | 27 | (02) | 18 | (01) | 9 | (02) | 18 | (02) | 18 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=11) | (03) | 27 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 9 | (01) | 9 | (01) | 9 | (02) | 18 | (02) | 18 | (01) | 9 | (01) | 9 | (01) | 9 |
| | | 36-57 (n=4) | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 | (01) | 25 | (00) | 0 | (01) | 25 | (01) | 25 |
| | (n=26) | Σ | (05) | 19 | (03) | 11 | (01) | 4 | (05) | 19 | (03) | 11 | (02) | 8 | (05) | 19 | (05) | 19 | (01) | 4 | (02) | 8 | (02) | 8 |
| | T/T-N | 18-25 (n=13) | (03) | 23 | (01) | 8 | (00) | 0 | (03) | 23 | (05) | 39 | (02) | 15 | (01) | 8 | (05) | 39 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=7) | (00) | 0 | (01) | 14 | (00) | 0 | (03) | 43 | (03) | 43 | (00) | 0 | (01) | 14 | (01) | 14 | (00) | 0 | (01) | 14 | (01) | 14 |
| 36-57 (n=2) | | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (02) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | |
| (n=22) | Σ | (03) | 14 | (02) | 9 | (00) | 0 | (07) | 32 | (08) | 36 | (02) | 9 | (02) | 9 | (08) | 36 | (00) | 0 | (01) | 5 | (01) | 5 | |
| (n=48) | Subtotal | (08) | 17 | (05) | 10 | (01) | 2 | (12) | 25 | (11) | 23 | (04) | 8 | (07) | 15 | (13) | 27 | (01) | 2 | (03) | 6 | (03) | 6 | |
| N=80 | Total | (12) | 15 | (06) | 7 | (04) | 5 | (23) | 30 | (21) | 26 | (08) | 10 | (09) | 11 | (18) | 23 | (04) | 5 | (04) | 5 | (04) | 5 | |

Agrupamentos

Autonomia (respeito, ouvir funcionários, ouvir problemas de atendimentos)

Exercícios (yoga, massagens, ginástica laboral, ginástica, relaxamento, exercícios de voz, alongamento)

Diminuir pressão (diminuir pressão, diminuir metas, diminuir atendimentos)

Não claro (por exemplo: muitas coisas, tudo)

Organização do trabalho (condições de trabalho, extinção de atividades repetitivas, sistema diferenciado de atendimento, maior espaço entre teleoperadores, jornada reduzida, rodízio de campanhas, conforto, maior tempo entre ligações, implementação da NR 17 definitivamente, melhor remuneração)

Orientação (palestras, cursos, políticas, orientação médica)

Recreação (viagens, lazer, gincanas, descontração, atividades motivacionais, dinâmicas, TV, músicas, jogos, uso da sala de descanso, interação)

Tabela D – Frequência (F) e porcentagem (%) de indicações acerca das políticas de saúde e estímulo para o uso da sala de descanso praticadas na empresa. *M/M-T* indica o turno de trabalho manhã/manhã-tarde; *T/T-N* indica o turno tarde/tarde-noite; – indica a inexistência de participantes. Para o cálculo de porcentagem foi considerado o número de participantes (n) indicado em cada linha.

| Sexo | Turno | Idade | Informativos | | Orientação | | Ginástica | | Outras | | Não resposta | | Não claro | |
|------------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|-----------|--------------|-----------|-------------|-----------|
| | | | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % | (F) | % |
| Masculino | M/M-T | 18-25 (n=5) | (03) | 60 | (02) | 40 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=2) | (01) | 50 | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 36-57 (n=1) | (01) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | (n=8) Σ | (05) | 63 | (03) | 37 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | T/T-N | 18-25 (n=3) | (02) | 67 | (00) | 0 | (01) | 33* | (01) | 33* | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 26-35 (n=2) | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 36-57 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| | | (n=5) Σ | (03) | 60 | (00) | 0 | (01) | 20 | (02) | 40 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | (n=13) | Subtotal | (08) | 61 | (03) | 23 | (01) | 8 | (02) | 15 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | Feminino | M/M-T | 18-25 (n=2) | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) |
| 26-35 (n=4) | | | (00) | 0 | (01) | 25* | (01) | 25 | (01) | 25* | (02) | 50 | (00) | 0 |
| 36-57 (n=2) | | | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 50 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| (n=8) Σ | | | (02) | 25 | (01) | 13 | (01) | 13 | (02) | 25 | (02) | 25 | (01) | 13 |
| T/T-N | | 18-25 (n=3) | (02) | 67 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 33 |
| | | 26-35 (n=0) | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | 36-57 (n=1) | (00) | 0 | (01) | 100 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 |
| | | (n=4) Σ | (02) | 50 | (01) | 25 | (00) | 0 | (00) | 0 | (00) | 0 | (01) | 25 |
| (n=12) | | Subtotal | (04) | 33 | (02) | 17 | (01) | 8 | (02) | 17 | (02) | 17 | (02) | 17 |
| N=25 | | Total | (12) | 48 | (05) | 20 | (02) | 8 | (04) | 16 | (02) | 8 | (02) | 8 |

* 2 participantes (um homem e uma mulher) indicaram duas políticas cada um, totalizando 27 indicações.

Agrupamentos

Ginásticas (ginástica laboral, alongamento)

Informativos (cartazes, folhetos, quadro/lousa de avisos)

Orientações (supervisores, palestras, fisioterapeutas)

Outras (sala de descanso, atividades motivacionais, campanhas)