

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**Faculdade de Direito e Ciências do Estado**  
**Programa de Pós-Graduação em Direito**

WANESSA SUSAN DE OLIVEIRA RODARTE

**ADOCIMENTO MENTAL NO TRABALHO E A IDEIA DO NEXO**  
**INTERSECCIONAL: Racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em *call center***

Belo Horizonte  
2022

Wanessa Susan de Oliveira Rodarte

**ADOCIMENTO MENTAL NO TRABALHO E A IDEIA DO NEXO  
INTERSECCIONAL: Racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em *call center***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Augusto Gravatá Nicoli

Belo Horizonte  
2022

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Meire Luciane Lorena Queiroz - CRB-6/2233.

R685a Rodarte, Wanessa Susan de Oliveira  
Adoecimento mental no trabalho e a ideia do nexo interseccional  
[manuscrito]: racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em *call center*  
/ Wanessa Susan de Oliveira Rodarte. 2022.  
194 f.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais,  
Faculdade de Direito.

Bibliografia: f. 184-194.

1. Direito do trabalho - Teses. 2. Saúde mental - Teses. 3. Centros  
de atendimento ao cliente - Teses. I. Nicoli, Pedro Augusto Gravatá.  
II. Título.

CDU: 331.8:613.86

Wanessa Susan De Oliveira Rodarte

**ADOCIMENTO MENTAL NO TRABALHO E A IDEIA DO NEXO  
INTERSECCIONAL: Racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em *call center***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Aprovada em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022, pela banca constituída pelos membros:

---

Prof. Dr. Pedro Augusto Gravatá Nicoli (orientador)  
Faculdade de Direito e Ciências do Estado da Universidade Federal de Minas Gerais

---

Profª Dra. Lívia Mendes Moreira Miraglia  
Faculdade de Direito e Ciências do Estado da Universidade Federal de Minas Gerais

---

Profª Dra. Flávia Souza Máximo Pereira  
Departamento de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto

---

Profª Dra. Paula Rita Bacellar Gonzaga  
Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO

UFMG

**ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA  
WANESSA SUSAN DE OLIVEIRA RODARTE**

Realizou-se, no dia 05 de maio de 2022, às 15:30 horas, Faculdade de Direito, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *ADOECIMENTO MENTAL NO TRABALHO E A IDEIA DO NEXO INTERSECCIONAL: Racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em call center*, apresentada por WANESSA SUSAN DE OLIVEIRA RODARTE, número de registro 2018653630, graduada no curso de DIREITO/NOTURNO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em DIREITO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Pedro Augusto Gravata Nicoli - Orientador (UFMG), Prof(a). Livia Mendes Moreira Miraglia (Universidade Federal de Minas Gerais), Prof(a). Paula Rita Bacellar Gonzaga (UFMG), Prof(a). Flávia Souza Máximo Pereira (UFOP).

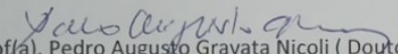
A Comissão considerou a dissertação:

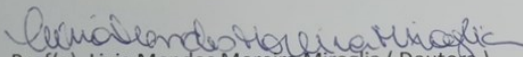
Aprovada, tendo obtido a nota 100.

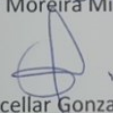
Reprovada

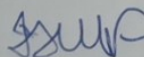
Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 05 de maio de 2022.

  
Prof(a). Pedro Augusto Gravata Nicoli ( Doutor )

  
Prof(a). Livia Mendes Moreira Miraglia ( Doutora )

  
Prof(a). Paula Rita Bacellar Gonzaga ( Doutora )

  
Prof(a). Flávia Souza Máximo Pereira ( Doutora )

## AGRADECIMENTOS

Um girassol tem por sua natureza a realização do heliotropismo. Trata-se do movimento que executa ao direcionar-se ao sol ou outra fonte de luz, para que possa crescer e se fortificar.

Durante a minha jornada, eu tive algumas fontes de luz, que foram fundamentais para que eu me sentisse fortificada, pudesse seguir os caminhos e superar os obstáculos. Tornaram-se um ponto luminoso de esperança, quando o horizonte se apresentava nublado e triste.

Assim, agradeço a Deus, que em sua infinita bondade, me concedeu força e discernimento para conseguir finalizar este trabalho e vencer as adversidades da vida. Gratidão Senhor, pelas vitórias alcançadas!

Agradeço aos meus anjos, santos de devoção e espiritualidade amiga, pelo amparo diário, intuição e pela proteção.

À mamãe, que sempre me ampara com suas orações. Te amo mãe, sem você nenhuma conquista faz sentido.

Ao João Lucas, irmão querido, que me apoiou desde o início desta pesquisa. Meu exemplo de dedicação, trabalho e foco. Te amo, Jonny!

Aos meus irmãos Lidson e Aline, que apesar de não possuir corriqueiro contato, já nutro profundo carinho e amor, por eles e meus sobrinhos. Vocês são pessoas admiráveis e ter a possibilidade de conhecê-los fez meu coração explodir em alegria. Sempre é tempo de estabelecermos novos laços e escrever histórias felizes.

À Vó Zizinha e Vó Zuzu, sempre na minha memória e em meu coração, por serem meu exemplo de família, de cuidado e zelo afetivo. Obrigada por constituírem quem eu sou!

À Tia Silvane, minha instância de cuidado, afetividade e motivação. Tia, obrigada por ser você, pelo seu cuidado e pela sua bênção!

Ao Daniel, Camila e Nathália, primos queridos que os contornos da vida os fizeram irmãos de alma, meu agradecimento por serem o contato mais direto com minha infância e com a alegria das relações familiares. Amo vocês.

À Rayhanna, por não ter me deixado desistir nas circunstâncias mais críticas, por me abraçar com seu carinho, que se une a mim em suas vivências, e me acolher quando eu mais precisei. Amiga, você é uma potência. É e será referência nesse mundo.

Ao querido amigo Deivide Ribeiro, pela motivação e parceria constantes. Estaremos sempre juntos rompendo fronteiras.

Aos queridos e maravilhosos amigos que me dão 50 milhões de justificativas para serem perfeitos à sua maneira: Aysla, Flávio, Cris, Luísa, Gabi e Taus. Não saberia dizer o que seria o mestrado sem as melhores lembranças que vocês me proporcionaram. Obrigada pelo amparo, pela motivação e principalmente por me aceitarem como sou. Por me mostrarem que existe uma amizade acadêmica que pode transcender os limites da academia, capaz de produzir acolhimento, empatia e profunda amizade entre os pares. Mais que colegas de mestrado, ganhei amigos para a vida toda!

À Marina, minha para sempre amiga dos idos tempos de graduação, obrigada por suportar minhas falhas, me amparar nos momentos mais críticos, ser fonte de carinho e amizade constantes.

À Ruan e Hans, meus parceiros de vida, pela doçura dos contatos e pela leveza dos abraços.

Aos amores de ontem e de hoje, aos que foram breves, intempestivos, aos que persistiram e tiveram sua natureza modificada para terna amizade. Enfim, a todos que figuraram ou são protagonistas em algum lugar dessa história.

Ao Dr. Rodrigo Albuquerque, Dr. Renato Soares, Dra. Monique Lambert, Dr. Marcos Zambelli, às enfermeiras e técnicas de enfermagem (em especial Sheila, Angel e a equipe do setor 7ºL), às trabalhadoras da limpeza e do bloco cirúrgico do Hospital Biocor, por terem firmado minha crença num tratamento médico humano, efetivo e me devolverem a saúde física que tanto necessitava.

À Natália Rosa, minha psicóloga maravilhosa, pela escuta atenciosa, direcionamento e por me ajudar a me desfazer das distorções de pensamento que me aprisionam.

Gostaria de agradecer profundamente ao meu orientador, Pedro Nicoli, pela paciência e compreensão durante toda a execução desse trabalho. Obrigada Pedro, por ter sido tão gentil, me permitir fazer escolhas e me guiar por caminhos acadêmicos que eu jamais imaginava. Você é uma grande inspiração e ter sido orientada por você é motivo de muita felicidade e orgulho.

Com muita emoção, deixo minha gratidão à Professora Flávia Máximo, por ser uma pessoa excepcionalmente generosa e fraterna. Obrigada Flávia, por ser essa

fonte de encorajamento a qualquer pesquisador que inicia seus estudos. Você ressignifica o viver acadêmico.

À Professora Lívia Miraglia, que exerce muito mais que o ensinar. Lívia é fonte de amor e acolhimento dentro da nossa Vetusta! Lívia foi a primeira professora a me “descobrir” como pesquisadora. Foi a primeira a me motivar. E foi também a primeira a me convidar para participar de uma banca de TCC das suas queridas orientandas. Porque Lívia é assim, é generosa, amável, alenta e contagia! Professora, dentro da docência você é uma das minhas maiores fontes de inspiração, muito obrigada por ser você.

À professora Lisandra Moreira, pelas valiosas contribuições na qualificação desta pesquisa. Ao Professor Marcelo Maciel Ramos, que, por meio de suas disciplinas, me apresentou novas leituras e novos olhares, mostrando ser possível um outro direito.

Aos funcionários da secretaria do PPGD, em especial Saul e Priscila, que sempre me auxiliaram nas inúmeras solicitações, estando sempre dispostos a ajudar de maneira célere e tranquila.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo apoio financeiro durante parte desta pesquisa.

Às amigadas de Bom Sucesso, àquelas constituídas no Aláfia e no Projeto Enegrecer, que também marcaram essa trajetória e me tornaram quem sou.

Ao Glorioso Clube Atlético Mineiro, por ter me alegrado de forma superior e irracional em sua campanha 2021 pelos títulos nacionais. Ai, credo, o Galão ganhou mais uma vez!

E, se agradecer é um ato de generosidade e reciprocidade, aprendi nos contornos da existência a necessidade de sermos mais amáveis e generosos com o nosso próprio eu. Obrigada, Wanessinha, por ter sido resiliente, se reinventado e, mesmo na tristeza, achado forças e fé para seguir. Eu sinto a sua dor. Acolho. E agradeço por não ter desistido. Gratidão por ter se cuidado, muitas vezes sozinha, mas hoje ser capaz de enxergar que a vida, apesar de sofrida, “é bonita, é bonita e é bonita”!



## **Dona de Mim**

Me perdi pelo caminho  
Mas não paro não  
Já chorei mares e rios  
Mas não afogo não  
Sempre dou o meu jeitinho  
É bruto, mas é com carinho  
Porque Deus me fez assim  
Dona de mim  
Deixo a minha fé guiar  
Sei que um dia chego lá  
Porque Deus me fez assim  
Dona de mim

*Composição de Arthur Marques  
Interpretada por IZA*

## RESUMO

Este relatório de pesquisa se dedica a estudar a relação entre o adoecimento mental de trabalhadoras e trabalhadores em *call centers* à luz das práticas desenvolvidas no ambiente de trabalho, que incorporam estruturalmente o racismo, o sexismo e a LGBTfobia. Pretende-se investigar como essas formas de discriminação se sobrepõem e se tornam essenciais para a articulação estrutural do setor, baseada nos perfis constitutivos de sua força de trabalho. Dessa forma, a pesquisa problematiza uma visão da relação entre adoecimento mental e trabalho, ao debruçar-se sobre a inseparabilidade da exploração direta do trabalho em comunhão aos marcadores sociais da diferença. Indaga-se como a utilização das vulnerabilidades constitutivas das trabalhadoras e trabalhadores são articuladas pelo setor para acentuar os modos de subordinação e aderência às prescrições normativas do trabalho, sendo fonte ou agente desencadeante de sofrimento mental e psíquico para os sujeitos. Nesse sentido, ao analisar a união do trabalho aos marcadores sociais da raça, gênero e sexualidade, a pesquisa busca no conceito de interseccionalidade uma chave de compreensão para avaliar o binômio doença e trabalho, propondo ao fim o estabelecimento de um nexos interseccional, que visa suprir lacunas no estabelecimento do elo entre o adoecimento mental das trabalhadoras e trabalhadores e o labor efetivamente desenvolvido, fixando caminhos jurídicos para a caracterização da responsabilidade civil trabalhista e de uma possível ferramenta auxiliar para a tutela à saúde de quem trabalha.

Palavras-chave: Saúde Mental. Marcadores sociais da diferença. *Call center*. Interseccionalidade. Direito do Trabalho.

## ABSTRACT

This research focuses on studying the relation among workers falling mentally ill at *call centers* and the practices developed at the workspace, which structurally incorporate racism, sexism, and LGBT phobia. It aims to investigate how these forms of discrimination overlap and become essential to the structural articulation of the industry, based upon the constitutive profiles of its workforce. In this way, the research discusses an insight into the relation between mental illnesses and work, by focusing on the inseparability of the direct exploitation of work and the social markers of difference. The question is how the use of constitutive vulnerabilities of the workers are articulated by the industry to accentuate the subordination and compliance to normative work prescriptions, being it either the triggering source or agent of mental and psychic suffering for the subjects. In this sense, by analyzing the connection between work and social markers of race, gender and sexuality, the research seeks in the concept of intersectionality a key to understanding the pairing of illness and work. At the end, it proposes an intersectional link, that aims to fill gaps in the establishment of a relation between the workers' mental illnesses and the effective work, setting jurisdictional paths to the characterization of labor and civil liability and to a possible auxiliary tool to safeguard the health of those who work.

Keywords: Mental health. Social markers of difference. *Call center*. Intersectionality. Labor legislation.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Número de acórdãos consultados com base no agrupamento de palavras, no período de 01/01/2018 a 31/12/2021 ..... 126

Tabela 2 - Número de acórdãos consultados com base no agrupamento de palavras, no período de 01/01/2018 a 31/12/2021 ..... 127

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADPF	Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental
ANATEL	Agência Nacional de Telefonia
ARE	Recurso Extraordinário com Agravo
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CC	Código Civil
CF	Constituição Federal
CFM	Conselho Federal de Medicina
CID	Classificação Internacional de Doenças
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNAE	Cadastro Nacional de Atividades Econômicas
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CPC	Código de Processo Civil
CSJT	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
DMM	Dia De Maior Movimento
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MPT	Ministério Público do Trabalho
NR	Norma Regulamentadora
NTEP	Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PA	Posição de Atendimento
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RE	Recurso Extraordinário
RV	Remuneração Variável
SINTELL/MG	Sindicato dos Trabalhadores em Telefonia do Estado de Minas Gerais
SINTELMARK	Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos
SIT	Secretaria de Inspeção do Trabalho
SM&T	Saúde Mental e Trabalho

SRTE/MG	Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Minas Gerais
SST	Saúde e Segurança no Trabalho
STF	Supremo Tribunal Federal
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>1 AS VÁRIAS FACES DO ADOECIMENTO MENTAL: PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES EM CHAVE INTERSECCIONAL</b> .....	17
1.1 O trabalho como fator de adoecimento .....	17
1.2 Para entender a neurose das telefonistas .....	27
1.3 A hipercomplexidade do adoecimento mental: o sofrimento diante do gênero, sexualidade e raça .....	35
1.4 A interseccionalidade como chave de compreensão .....	42
<b>2 TRABALHO EM CALL CENTER: PRÁTICAS DISCRIMINATÓRIAS, IDENTIDADES E ADOECIMENTO MENTAL</b> .....	48
2.1 Aguarde na linha para uma justificativa .....	48
2.2 O setor de telemarketing: estrutura, regulação e práticas .....	57
2.3 O perfil dos teleoperadores no Brasil .....	68
2.3.1 A cor dos trabalhadores importa? Racismo e relações de trabalho .....	71
2.3.2 Um trabalho feminino .....	75
2.3.3 Identidades de gênero e sexualidades dissidentes .....	79
2.4 Os elementos da organização do trabalho e suas interferências na vida e saúde dos trabalhadores .....	83
2.4.1 Os espaços físicos de trabalho: do mobiliário ao virtual .....	87
2.4.2 Uma jornada atrativa, mas nem tanto .....	90
2.4.3 O sorriso na voz .....	98
2.4.4 O tempo para atendimento .....	101
2.4.5 Um trabalho competitivo .....	103
2.4.6 Monitorar para controlar .....	105
2.4.7 Uma bonificação que nunca se alcança .....	106
2.4.8 Atente-se a prescrição ou será punido .....	109
<b>3 QUEM SERÁ QUE ME ATENDE? ALGUMAS HISTÓRIAS PRECISAM SER CONTADAS</b> .....	113
3.1 O assédio moral como instrumento de gestão .....	113
3.2 Um raio-x das doenças do setor .....	118
3.3 Algumas histórias, algumas evidências .....	122
3.3.1 A história de Fernanda .....	128

3.3.2 A história de Lucas .....	133
3.3.3 As histórias de Ana e Carol .....	138
<b>4 ADOECIMENTO MENTAL, TRABALHO E CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS ....</b>	<b>143</b>
<b>4.1 A regulação da saúde mental pelo Poder Judiciário: um panorama do setor de teleatendimento.....</b>	<b>143</b>
<b>4.2 Alguns apontamentos sobre a proteção jurídica à saúde de quem trabalha .....</b>	<b>151</b>
<b>4.3 Da responsabilidade civil trabalhista: das concausas à responsabilidade estrutural.....</b>	<b>157</b>
<b>4.4 Por uma ideia de nexos interseccionais: da configuração das patologias mentais às consequências jurídicas .....</b>	<b>173</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>181</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>184</b>



## INTRODUÇÃO

Recentemente, ouvindo um podcast, fui apresentada ao termo *serendipidade*, oriundo do inglês *serendipity*, o ato ou efeito de descobrir coisas agradáveis pelo acaso. Algo que surge do nada e te abraça pelo caminho<sup>1</sup>.

Ao iniciar este relatório de pesquisa, é necessário dizer: esta pesquisa é feita de muitos acasos. Foi pelo acaso que descobri muitas teorias que sustentam esta pesquisa e foi também pelas coincidências da vida que muitas histórias, *insights* e fontes de pesquisa chegaram a mim.

Inicialmente, a ideia de unir em uma só pesquisa o adoecimento mental no ambiente de trabalho e seus tensionamentos com os fatores de raça, sexualidade e gênero, ofertando ainda uma resposta jurídica ao problema, me levaram a crer, por estar tão adstrita às teorias tradicionais, que as aproximações em questão seriam inexequíveis e que eu jamais poderia ser tão ambiciosa a esse ponto.

No entanto, de acasos, de coincidências e da efervescência da dúvida e do medo é que esta pesquisa é formulada. Busco, assim, estudar como ocorre o tensionamento entre a saúde mental das trabalhadoras e trabalhadores no setor de *call center* e a exploração dos marcadores sociais da diferença pela organização do trabalho.

E, dessa forma, surge a pergunta: a exploração de tais vulnerabilidades, com enfoque para o gênero, a raça e a sexualidade de quem trabalha, teria o condão de gerar o adoecimento mental e psíquico dos sujeitos? Qual seria a resposta jurídica para essa situação?

Assim, essa dissertação se funda em alguns objetivos: o primeiro deles seria a compreensão de como se opera o setor de *call center* brasileiro, suas práticas, sua forma de regulação e, principalmente, as identidades dos trabalhadores que o integram. Em um segundo momento, aprofundar nas percepções de como a organização do trabalho explora os marcadores sociais da diferença, que constituem o ser e a vivência de seus trabalhadores.

---

<sup>1</sup> PROJETO HUMANOS 29 – Sobre Serendipidades [SO3E05]. Produzido por Joviana Marques. [Locução de]: Ivan Mizanzuk. [S. l.], Half Deaf, dez. 2016. *Podcast*. Disponível em: <[https://open.spotify.com/episode/2VKZdkz2Pz5Ced8QFdPuS7?si=MSgndHZkQ\\_C1kjSvZJDtSQ](https://open.spotify.com/episode/2VKZdkz2Pz5Ced8QFdPuS7?si=MSgndHZkQ_C1kjSvZJDtSQ)>. Acesso em 18 de novembro de 2018.

A partir dessa imersão no contexto de trabalho e nas expressões das relações humanas em âmbito laboral, pretendo compreender como o adoecimento se opera e quais são as bases que podem atuar como agente causador ou desencadeante para o impacto na saúde mental de trabalhadoras e trabalhadores.

E, seguindo este fio condutor – setor, pessoas, exploração das vulnerabilidades constitutivas do ser e adoecimento – pretendo oferecer uma alternativa jurídica viável para o estabelecimento da responsabilidade civil trabalhista, que nesta dissertação apresenta-se com o nome de nexo interseccional.

O primeiro capítulo desta pesquisa, em um contexto geral, apresenta posicionamentos teóricos diversos sobre os processos de compreensão do adoecimento atrelado ao trabalho. São ciências que, em menor ou maior escala, entendem o impacto do trabalhar na vida íntima e social dos sujeitos. Relato, assim, as discussões firmadas no âmbito da psicopatologia e da psicodinâmica do trabalho, quanto à possibilidade de fixação do nexo entre trabalho-doença.

É também no primeiro capítulo que a relação saúde mental e marcadores sociais da diferença, nesta pesquisa com enfoque para a raça, sexualidade e gênero dos trabalhadores, é evidenciada para, ao fim desse tópico, ser possível a discussão do uso da interseccionalidade em articulação com o adoecimento.

Como mencionei, o primeiro capítulo possui uma abordagem mais generalista. Já o segundo capítulo dedica-se a promover uma completa imersão e verdadeira aproximação do leitor com o setor de *call center* no Brasil. Há a apresentação de como a atividade de *telemarketing* ganha impulso em território brasileiro, da estruturação atual do setor e uma detida descrição das prescrições de trabalho, explorando a jornada dos teleoperadores, a realização de pausas, aplicação de medidas disciplinares e condutas impostas de forma gerencial para o contato com o cliente.

E, se falo de condições materiais e concretas de trabalho, ganham destaque nesse segundo tópico as características da força de trabalho que se ativa no setor. Trata-se de uma tentativa de evidenciar os perfis constitutivos dos operadores e demonstrar como a organização do trabalho opera em patamares de recrutamento específicos, para formação do seu exército de empregados.

Em seguida, chega-se ao terceiro capítulo, com a proposição de levar até o leitor a ocorrência de algumas histórias. Histórias que não podem ficar escondidas. Histórias que devem ser contadas e suas nuances observadas, para que reflexões jurídicas, ou não, sejam formuladas.

Para que essas histórias sejam contadas, preciso narrar as práticas de assédio moral que acontecem, corriqueiramente, no setor de *call center*. Busco, nesse terceiro momento, analisar o assédio moral como um importante agente estressor para os trabalhadores e, ao mesmo tempo, como uma poderosa ferramenta de gestão às avessas pela empresa.

Feitas tais constatações, adentra-se ao quarto e último capítulo que, de forma direta, visa demonstrar a compatibilidade do uso da interseccionalidade como chave de compreensão para que o nexos causal ou concausal entre doença e trabalho seja fixado.

Dessa forma, ao debruçar-se sobre a inseparabilidade da exploração direta do trabalho em articulação com os marcadores sociais da diferença, traduzidas neste relatório como vulnerabilidades e estereotipadas subalternidades sociais, esta pesquisa relaciona, por meio do nexos interseccional, a capacidade do trabalho como agente responsável pela produção e desencadeamento dos danos mentais e psicológicos que acometem seus trabalhadores.

Assim, a proposta de analisar a responsabilidade civil trabalhista sob o prisma da interseccionalidade tem por objetivo uma atuação não estática, que não concentre as reflexões sobre trabalho-doença somente na atividade, mas, sim, que considere todos os elementos, oriundos das relações humanas ou não, que orbitam no meio ambiente de trabalho.

Durante toda a pesquisa, reconheço como a temática saúde mental no trabalho é um desafio metodológico e que não se esgota em si. Unir os elementos vida, trabalho e saúde requer uma renovação analítica e exige a superação de desafios. Eu espero que alguns acasos te abracem, inesperadamente, durante a leitura desta pesquisa, e que novos caminhos de compreensão possam surgir deles.

# 1 AS VÁRIAS FACES DO ADOECIMENTO MENTAL: PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES EM CHAVE INTERSECCIONAL

## 1.1 O trabalho como fator de adoecimento

A missão de compreender ou justificar o trabalho, seus sentidos e interfaces é uma lição rotineira que se renova. A depender do prisma que me proponho a olhar, o trabalho ganha contornos cada vez mais dicotômicos e antagônicos na sua coexistência para o mundo, para as perspectivas acadêmicas e para os próprios trabalhadores.

Explorado por grande parte dos ramos de estudo, em formatos por vezes conflitantes, o trabalho pode assumir a forma de atividade, de tarefa, de produtividade, de processo, de pena, de sofrimento, de existência e de identidade definidora de quem o executa.

De etimologia latina ocidental, que remonta a ideia de tortura e o define “como necessidade, imposição, pena, fardo”<sup>2</sup>, o conceito de trabalho passa por constantes transformações, atrelando-se, no presente, ao moderno viés capitalista que compreende o trabalhar como “condição fundamental na descrição do agir humano sobre o mundo”<sup>3</sup>. É necessário considerar, portanto, o dinamismo de práticas, de análises e de metodologias que diversificam a forma de observar o trabalho ao longo do tempo e a noção do que está posto e do que está oculto<sup>4</sup>.

Partindo dessa ambiguidade que a compreensão do ato de trabalhar assume, como constitutivo do ser ou como fonte de sofrimento, emerge um dos primeiros questionamentos sobre as potenciais influências que o trabalho produz na vida íntima e social do sujeito. Disso decorre outra indagação: essas influências produzidas pelo trabalho na vida do sujeito são capazes de adoecê-lo física e mentalmente?

Sobre essa base e sobre as indagações iniciais expostas se desenharam as primeiras nuances deste relatório de pesquisa. Falo, aqui, do trabalho em *call center* adoecendo operadoras e operadores. E vou um pouco mais além, na tentativa de desnudar as práticas sexistas, racistas e homofóbicas, estruturalmente incorporadas ao ambiente de trabalho.

---

<sup>2</sup> RAMOS, Marcelo Maciel, NICOLI, Pedro Augusto Gravatá. Trabalho, do Conceito ao Direito: entre a China e o Ocidente. In: Direito Chinês Contemporâneo. 1 ed. São Paulo: Almedina, 2015, p. 221

<sup>3</sup> RAMOS, Marcelo Maciel, NICOLI, Pedro Augusto Gravatá. Trabalho, do Conceito ao Direito: entre a China e o Ocidente. In: Direito Chinês Contemporâneo. 1 ed. São Paulo: Almedina, 2015, p. 226.

<sup>4</sup> TERSAC, G.; MAGGI, B. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, F. (Coord.). A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blücher, 2004. p. 80-81.

Falo, também, de um trabalho que atrai, sob o discurso da diversidade, da pluralidade, da porta de entrada e de permanência no mundo formal do emprego e da carteira assinada, de uma sedutora promessa de progressão na vida profissional, perfis específicos de trabalhadores (mulheres, pessoas negras, pessoas LGBTQI+, jovens, pessoas com deficiência, obesos etc.) e, por conseguinte, se beneficia das vulnerabilidades íntimas e sociais constitutivas de sua força de trabalho.

A representação do trabalhar na sociedade capitalista ganha contornos muito mais profundos do que a simples subsistência. É sobre ter o que comer, ter o que vestir, mas, também, sobre expressar-se como ser social produtivo. É ser. É existir. E, nesse âmbito, para além de uma relação de emprego, relações de poder são firmadas, posturas sociais hegemônicas são reproduzidas e explorações da vida e saúde são vivenciadas.

Dessa forma, esta pesquisa problematiza a relação entre o adoecimento mental e o trabalho, ao debruçar-se sobre a inseparabilidade de sua exploração direta com os marcadores sociais da diferença. Significa dizer que se trata da exploração estrutural, por um setor de trabalho, de vulnerabilidades e estereotipadas subalternidades sociais, produzindo danos mentais e psicológicos de maneira sistemática em seus trabalhadores.

No entanto, esta pesquisa é vinculada ao ramo jurídico. Sob o prisma do direito, espera-se que, por meio destas linhas, seja possível compreender e analisar juridicamente a hipótese indagada. Assim, para que se estabeleça o nexos causal ou concausal e que os primados da responsabilidade civil trabalhista possam ser acionados, necessita-se compreender: de que maneira o trabalho atua como fator de adoecimento? Como a exploração de vulnerabilidades dos trabalhadores, de forma estrutural, interfere em seu aparelho mental e psíquico?

E, para trilhar esse caminho, nas encruzilhadas das indagações sobre o binômio trabalho-doença, faço a opção metodológica de recorrer a alguns teóricos que, dentro do campo da Saúde Mental e Trabalho (SM&T), tentaram articular em suas abordagens - igualmente diversas e conflitantes - a importância do trabalho como agente causador ou desencadeador do adoecimento.

A esse respeito, Edith Seligmann-Silva, em seu livro *“Trabalho e Desgaste Mental – O Direito de ser dono de si mesmo”*, reconhece o trabalho como uma “instância social” e um campo proeminente para pesquisas, de modo que seu impacto

“tanto poderá fortalecer a saúde mental quanto vulnerabilizá-la e mesmo gerar distúrbios que se expressarão coletivamente e no plano individual”<sup>5</sup>.

A pesquisadora também chama a atenção para como o adoecimento terá influência do momento histórico, social e político que o mundo enfrenta, eis que a dinâmica desses elementos pode fragilizar ou favorecer a saúde dos sujeitos, diante da articulação de contextos macrossociais e dos processos de vida e trabalho. Assim, conclui que a “fragilização corresponde aqui à ideia de vulnerabilização”<sup>6</sup>.

De forma detida, a autora informa que o estudo das conexões entre trabalho e saúde reside em um campo multidisciplinar, capaz de abranger diversos eixos de análise e disciplinas. Essa amplitude de ciências, que vai da filosofia ao direito, passando pelas engenharias, medicina e psicologia, implica em um desafio de pesquisa que consiste na delimitação dos conhecimentos e as perspectivas de avaliação, diante de tantos olhares diferentes, que permitem compreender modalidades e formas de observar o trabalho como agente causador ou desencadeador dos processos de adoecimento<sup>7</sup>.

Maria da Graça Corrêa Jacques, em seu artigo “*Abordagens teórico-metodológicas em saúde /doença mental & trabalho*”, enuncia que o campo da saúde do trabalhador vem ganhando novos olhares e releituras, além da complexidade da relação entre adoecimento mental e trabalho, por vezes, “extrapolando os limites de uma determinada abordagem”. Contudo, a autora nos alerta para possíveis imprecisões conceituais e para a necessidade de uma reflexão crítica, de uma argumentação subsistente, quando articulamos uma ou mais metodologias e chaves de análise<sup>8</sup>.

Assim, diversas são as disciplinas e as teorias que visam compreender o processo de adoecimento atrelado ao trabalho. Algumas mais voltadas para a perspectiva organicista e biológica, como os campos da medicina do trabalho, neurologia clínica e saúde ocupacional, e outras vertentes que englobam o estudo de dados, como a epidemiologia e a ergonomia, que se dedica à interação do aparato

---

<sup>5</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 35-36.

<sup>6</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 33-36.

<sup>7</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 40-44.

<sup>8</sup> JACQUES, Maria da Graça Corrêa. *Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho*. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2003, v. 15, n. 1 pp. 97-116. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>>. Acessado em 20 de novembro de 2021.

muscular, sensorial e cognitivo do corpo dos trabalhadores com as máquinas e dispositivos utilizados para a execução da atividade.

Dentre os estudos da SM&T, aqueles voltados para a psicopatologia e a psicodinâmica do trabalho ganham especial atenção em minhas investigações e na formulação deste relatório, porque me apresentaram campos possíveis de interação em chaves de compreensão, com elementos existentes no ambiente de trabalho, fomentando uma possibilidade teórica pertinente para a formulação de respostas no campo jurídico.

A disciplina “psicopatologia do trabalho”, por exemplo, ganha essa nomenclatura devido à publicação de um artigo com o mesmo nome, por Paul Sivadon, teórico francês que, no contexto pós Segunda Guerra Mundial, inclinou seus estudos para os questionamentos quanto a suscetibilidade do trabalho, exercido em certas condições, para provocar ou favorecer a eclosão de distúrbios mentais<sup>9</sup>.

Apesar de Sivadon reconhecer a existência de condições nocivas da organização do trabalho que possibilitam o surgimento da doença mental, o autor focou suas observações na tentativa de unir os aspectos psíquicos, orgânicos e sociais, recaindo em uma perspectiva organicista, onde as capacidades de adaptação do sujeito sobrepujam ao contexto laboral<sup>10</sup>.

Outro teórico, ainda pouco estudado no Brasil, produziu ao lado de Sivadon importantes contribuições para a Psicopatologia do Trabalho. Louis Le Guillant, psiquiatra francês, inspirado na concepção marxista e na vertente politzeriana<sup>11</sup>, inclinou seus estudos para a formulação da psicopatologia social. O autor dedica parte das suas observações em compreender as doenças que atingem determinadas categorias profissionais, reconhecendo o papel do ambiente para a eclosão da doença mental<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In **O trabalho enlouquece?** Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

<sup>10</sup> A esse respeito: LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In **O trabalho enlouquece?** Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004 e LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>11</sup> Le Guillant busca inspiração na teoria de George Politzer, autor voltado para os estudos da psicologia concreta, para refletir que somente após a investigação das vivências dos indivíduos e do seu trabalhar é que será possível compreender a gênese da doença mental. Ver em LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>12</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

Le Guillant não nega a importância do orgânico e do psiquismo para o adoecimento do indivíduo, mas considera em sua teoria os processos sociais e históricos como elementos importantes para a compreensão do adoecimento. De acordo com essa abordagem, “o trabalho estaria no centro da realidade social” e, por meio de uma observação psicossociológica, investigando o sujeito, sua trajetória de vida e o ambiente de trabalho em que esteja inserido, com todas as suas prescrições, contradições e exigências, seria possível compreender o processo do adoecimento mental no trabalho<sup>13</sup>.

Um importante fator metodológico de Le Guillant é a sua busca pluridimensional. O teórico não se vinculava somente a um exame biográfico, mas analisava estudos estatísticos, entrevistas, literaturas técnicas sobre a temática, além de apurar os dados indiretos fornecidos por entidades sindicais, institutos de saúde ocupacional e serviços médicos, visando articular as ocorrências clínicas, o meio social e as condições de trabalho<sup>14</sup>. De acordo com Maria Elizabeth Antunes Lima, a abordagem realizada pelo autor baseou-se “na busca da maior quantidade possível de informações, através de uma ampla gama de instrumentos: observações, questionários e entrevistas”<sup>15</sup>.

Le Guillant se dedicou a compreender, por um olhar multidimensional, o acometimento de distúrbios mentais específicos em algumas categorias profissionais, com destaque para as empregadas domésticas e telefonistas<sup>16</sup>. Nomeado como “Neurose das Telefonistas”, seu estudo detalha como o ritmo de trabalho, as pressões, os aspectos de controle, avaliação e expressão das hierarquias na organização do trabalho são capazes de “desorganizar o equilíbrio psicofisiológico e/ou mental”. Nesse sentido, “as condições que marcaram a história de vida e trabalho mostraram-se indissociáveis dos processos de adoecimento”<sup>17</sup>.

De outro modo, o psicanalista francês Christophe Dejours, ainda que inicialmente inserido no campo da psicopatologia do trabalho, ousou discordar das

---

<sup>13</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>14</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>15</sup> LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In **O trabalho enlouquece?** Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

<sup>16</sup> LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In **O trabalho enlouquece?** Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

<sup>17</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 45..



abordagens realizadas pelos outros teóricos, propondo por suas reflexões a existência de uma nova disciplina, denominada psicodinâmica do trabalho<sup>18</sup>. Inclinado a uma visão mais ligada a aportes da psicanálise, Dejours compreende que o ponto central da disciplina não é a doença mental, mas a normalidade. Por isso, torna-se importante observar as estratégias defensivas, sejam elas individuais ou coletivas, dos trabalhadores, com o objetivo de evitar o adoecimento<sup>19</sup>.

O psicanalista direciona críticas a teóricos que adotam a psicopatologia do trabalho e perspectivas sociologizantes, considerando-os simplistas em suas formulações. No entanto, é necessário destacar que Le Guillant, um dos estudiosos a reconhecer a importância do meio social na gênese do adoecimento, formula seus estudos evitando um olhar extremista e restritivo. Ao contrário, adota uma visão ampla, que engloba tanto o viés objetivo como subjetivo perante o seu objeto de estudo, considera a importância do meio e a particularidade do paciente, como também entende o coletivo e o individual, evitando uma recaída no absoluto psicologismo ou na intensa subjetividade<sup>20</sup>.

Conforme preceitua Edith Seligmann-Silva, Dejours nega a existência de qualquer doença mental caracterizada decorrente do trabalho, pois “o trabalho poderia apenas favorecer o surgimento de uma descompensação, isto é, o desencadeamento de um transtorno mental”<sup>21</sup>. No mesmo sentido, Maria Elizabeth Antunes Lima diz que a teoria dejouriana trata de forma marginal o trabalho como agente causador do adoecimento mental. Assim, o labor teria o condão de, no máximo, desencadear a afecção psíquica, mas sob condições bastantes específicas<sup>22</sup>.

Dejours foca suas reflexões no sofrimento e nos desequilíbrios entre trabalho, condições fisiológicas e psíquicas capazes de gerar certo martírio<sup>23</sup>. Dessa forma, o enfoque é multicausal, considerando a vida no trabalho e fora dele, ecoando a

---

<sup>18</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 63-64.

<sup>19</sup>LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>20</sup>LIMA, M. E. A. A polêmica em torno do nexa causal entre distúrbio mental e trabalho. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 10, n. 14, p. 82-91, dez. 2003.

<sup>21</sup>SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 67.

<sup>22</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>23</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

conclusão de que não há interdependência entre os espaços e instâncias da vida do sujeito<sup>24</sup>.

O autor, diferentemente de outros teóricos do campo da SM&T, desenvolve uma abordagem mais coletiva e, ao colocar o olhar sobre o sofrimento, também visualiza a potencialidade do prazer no trabalho. Assim, sob o aspecto psicanalítico da sublimação, ao dotar de sentido o ato de trabalhar, tem-se a permissão da criatividade e o enriquecimento do ato, favorecendo a saúde mental. Por outro lado, situações restritas e inibitórias de trabalho passariam a retirar a capacidade de reconhecimento, conduzindo à doença<sup>25</sup>.

Um dos livros mais populares de Dejours é, sem dúvida, “*A Loucura do Trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*”, editado na França em 1980 e publicado no Brasil no início da década de 90. O autor extrai a hipótese de que o sofrimento mental começa quando o sujeito, na organização do trabalho, é bloqueado em suas potencialidades e não consegue modificar a atividade conforme suas necessidades e exigências psicológicas e fisiológicas<sup>26</sup>.

Dejours reconhece, então, que as insatisfações e angústias dos trabalhadores em relação à atividade desenvolvida implicam na formulação de estratégias de defesa que, inicialmente, encobrem o sofrimento<sup>27</sup>. Para o autor, “mesmo intenso, o sofrimento é razoavelmente bem controlado pelas estratégias defensivas<sup>28</sup>, para impedir que se transforme em patologia”<sup>29</sup>.

Essas estratégias quase sempre atuam no plano coletivo dos trabalhadores. Contudo, quando esse limite coletivo é ultrapassado e o sofrimento manifesta-se em

---

<sup>24</sup> LIMA, M. E. A. **Os equívocos da excelência**: as novas formas de sedução da empresa. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995, p. 65.

<sup>25</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 65-67.

<sup>26</sup> DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 133.

<sup>27</sup> DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 133.

<sup>28</sup> A tese de doutorado de Renata Queiroz Dutra enuncia alguns tipos de estratégias individuais e coletivas realizadas por trabalhadores do setor de *call center*. Cita-se como exemplo a realização de pequenas greves durante a jornada impactando nas metas de produtividade, manipulação nos sistemas de ponto e vendas e represamento de ligações. A esse respeito ver: DUTRA, Renata Queiroz. **Trabalho, regulação e cidadania**: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador. 2017. 388 f., il. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017, p. 235-238.

<sup>29</sup> DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 120.

seu formato individual, as saídas são “largar o trabalho, trocar de posto ou mudar de empresa”, além da aplicação do absenteísmo como forma de justificar a ausência do trabalhador ante a descompensação psiconeurótica<sup>30</sup>.

O autor afirma que “a exploração do sofrimento pela organização do trabalho não cria doenças mentais específicas”. Na verdade, o trabalho atuaria mais na possibilidade de “tratamento da doença mental do que em seu determinismo” e, dessa forma, as “descompensações psicóticas e neuróticas dependem, em última instância da estrutura das personalidades, adquirida muito antes do engajamento da produção”<sup>31</sup>.

Christophe Dejours reconhece que a exploração do sofrimento e a formulação de estratégias defensivas também podem ser utilizadas como fonte de produtividade. Um exemplo disso é a aceleração das cadências e ritmos de trabalho. Nesse sentido, teríamos uma submissão do corpo, assegurada pela organização do trabalho, que somente seria possível através de operações específicas perante a personalidade do indivíduo<sup>32</sup>.

É também na década de 90 que Dejours tecerá, no livro “O Fator Humano”, críticas e caminhos epistemológicos que discutem o uso da expressão que dá nome à obra, enfatizando como algumas incongruências em sua conceituação levaram a um “menosprezo da complexidade humana e a situação de graves ameaças à saúde dos assalariados”<sup>33</sup>.

Para Dejours, a psicodinâmica do trabalho pode evidenciar, ao analisar as condições e articulações de inteligência da organização do trabalho como um todo, a distância entre o trabalho prescrito e o real. O autor retoma, na mesma obra, a importância das estratégias defensivas e os recursos utilizados pelos trabalhadores

---

<sup>30</sup>DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 121.

<sup>31</sup>DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 122.

<sup>32</sup>DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 136.

<sup>33</sup>SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 69.

para protegerem-se “mais eficazmente da fadiga, ou ganhar em produtividade ou em salário”<sup>34</sup>.

Dejours ressalta, também, a importância da confiança, da visibilidade e do reconhecimento dentro da organização do trabalho e nas formulações das relações de julgamento entre pares e superiores hierárquicos. Para o teórico, “o fator humano não pode ser reduzido nem à sua dimensão científica ou técnica, nem à sua dimensão psicológica”<sup>35</sup>. E, reconhecendo, novamente, a importância do coletivo, dirá o autor:

Trabalhar, pois, não é somente executar os atos técnicos, é também fazer funcionar o tecido social e as dinâmicas intersubjetivas indispensáveis à psicodinâmica do reconhecimento, que, como vimos anteriormente, é o caráter necessário em vista da mobilização subjetiva da personalidade e da inteligência<sup>36</sup>.

Em a “Banalização da Injustiça Social”, Dejours retoma o discurso de que o trabalho, em seu caráter coletivo, reivindica a cooperação voluntária dos sujeitos na formulação de regras para o contexto laboral e para a vida comum. O autor relaciona, nessa obra, a perversa sistemática do neoliberalismo com a produção da miséria, pobreza, desemprego e adversidades no meio social<sup>37</sup>.

Dessa forma, ao trabalhar com alguns dispositivos como o medo, a mentira instituída, o desemprego, a submissão, a banalização do mal e o sofrimento propriamente dito, fator central de sua teoria, Dejours argumenta como esses elementos articulam-se perante a “precariedade da mobilização coletiva” e do “desenvolvimento de uma tolerância à injustiça”, capaz de produzir estragos no campo social e psicológico<sup>38</sup>.

Dejours trabalha, ainda, com o dispositivo do reconhecimento no trabalho, ou seja, se há reconhecimento pela atividade executada, o sofrimento ganha sentidos de compensação, de que o esforço valeu a pena. Por derradeiro, se são retirados do sujeito os benefícios pelo reconhecimento de seu trabalho, há uma condução ao

---

<sup>34</sup> DEJOURS, Christophe. **O fator humano**/ Christophe Dejours; tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli – 5 ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, 50-57.

<sup>35</sup> DEJOURS, Christophe. **O fator humano**/ Christophe Dejours; tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli – 5 ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, 52-58.

<sup>36</sup> DEJOURS, Christophe. **O fator humano**/ Christophe Dejours; tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli – 5 ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, 58.

<sup>37</sup> DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**/ Christophe Dejours; tradução de Luiz Alberto Monjardim – reimpressão – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, 139-143.

<sup>38</sup> DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**/ Christophe Dejours; tradução de Luiz Alberto Monjardim – reimpressão – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

“sofrimento absurdo, que não gera senão sofrimento, num círculo vicioso e dentro em breve desestruturante, capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade e de levar à doença mental”<sup>39</sup>.

Feito o detalhamento da bibliografia que envolve Christophe Dejours, é possível que você, leitor, tenha o sentimento de que adotarei tais perspectivas como fundantes e centrais para as hipóteses e possíveis caminhos que buscarei ao longo desta dissertação. Essa aspiração decorre, em grande parte, do fato de que nesta pesquisa são realizadas investigações afetas a um setor onde impera a competitividade, a aderência do trabalhador às normas prescritas de trabalho, sem espaço para criatividade, impactando em um reconhecimento mitigado e atuando a organização do trabalho em situações de insensibilidades e violências, como abordarei nos capítulos seguintes.

Também nos capítulos seguintes, farei uma opção multidimensional para entender o adoecimento das operadoras e dos operadores de *telemarketing*. Assim, por uma confluência teórica, e por entender que a abordagem e o método mais expansivos de Le Guillant se atrelam à metodologia proposta neste relatório, afirmo a utilização da psicopatologia do trabalho como um ancoradouro para as respostas que pretendo traçar.

Essa opção não significa que a perspectiva adotada por Dejours é errônea ou insuficiente para os propósitos de traçar o reconhecimento ou o gatilho desencadeante da doença mental pelo exercício do trabalho em *call center*. A adoção do referencial teórico de Le Guillant advém da escolha do prisma sob o qual analisarei o meu objeto de estudo. Como detalhado no início deste tópico, a depender da ótica em que o trabalho é abordado, os contornos que se evidenciam podem nos remeter a resultados variados.

A existência dessas diversas teorias, que ora polemizam o estabelecimento do nexo causal entre trabalho e doença<sup>40</sup> e ora parecem convergir em algumas perspectivas, demonstram como a saúde mental no trabalho é um desafio metodológico e que não se esgota em si<sup>41</sup>. Como enuncia Maria da Graça Corrêa

---

<sup>39</sup> DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**/ Christophe Dejours; tradução de Luiz Alberto Monjardim – reimpressão – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, p. 34-35.

<sup>40</sup> LIMA, M. E. A. A polêmica em torno do nexo causal entre distúrbio mental e trabalho. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 10, n. 14, p. 82-91, dez. 2003

<sup>41</sup> SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 154-155.

Jacques, esses recortes analíticos formam um “caleidoscópio”. Dessa forma, considerar “um simples movimento no caleidoscópio e/ou a troca do observador, com certeza, propõe uma reconfiguração e, portanto, uma nova imagem sobre este campo conceitual e empírico”<sup>42</sup>.

Por oportuno, feita a opção pelo referencial teórico de Le Guillant, diante da existência do estudo realizado pelo psiquiatra em relação às telefonistas que atuavam na França do pós-guerra, intitulado “Neurose das telefonistas”, passo a detalhar como a compreensão da organização do labor e de seus elementos foram essenciais para a compreensão do trabalho como fator de adoecimento.

## 1.2 Para entender a neurose das telefonistas

No campo das investigações sobre a “influência das condições de vida e de trabalho sobre a saúde”, o texto “*A neurose das telefonistas*”, datado de 1956, é um dos expoentes de Le Guillant na aproximação do tripé trabalho, saúde e adoecimento. Segundo o autor, as investigações realizadas com as telefonistas parisienses tiveram duas motivações: (i) a frequência, ainda desconhecida e crescente dos distúrbios mentais e nervosos na categoria profissional; (ii) a própria natureza das atividades profissionais<sup>43</sup>.

Le Guillant entende que os distúrbios observados nas telefonistas, frutos das exigências do trabalho, tais como rapidez, cadência, precisão, velocidade e atenção, constituem uma “síndrome geral da fadiga nervosa”, assim como os sintomas que acometem as telefonistas tratam-se de “fatos conhecidos há muito tempo, mas em geral negligenciados, minimizados ou interpretados de um modo sumário inexacto”<sup>44</sup>.

As investigações do autor o levam a concluir que a neurose das telefonistas se configura como “um quadro polimorfo, formado por uma sintomatologia rica e variada, em que é possível encontrar, de uma maneira constante e sobreposta em todos os

---

<sup>42</sup>JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2003, v. 15, n. 1 pp. 97-116. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>>. Acessado em 20 de novembro de 2021.

<sup>43</sup>LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 175-176.

<sup>44</sup>LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 176.

sujeitos, determinados distúrbios predominantes”<sup>45</sup>. Dessa forma, o autor indica sistematicamente a ocorrência desses essenciais “distúrbios predominantes” que seriam: (i) síndrome subjetiva comum da fadiga nervosa; (ii) alterações de humor e do caráter; (iii) distúrbios do sono; (iv) conjunto de manifestações somáticas variáveis<sup>46</sup>.

Em relação à síndrome subjetiva da fadiga nervosa, Le Guillant acredita tratar-se de um quadro que acomete todas as telefonistas em graus diversos. Em síntese, “trata-se de uma impressão de profunda lassidão, de verdadeiro ‘esvaziamento’ que ocorre no fim da jornada de trabalho”. No desempenho de suas atividades, as telefonistas são demandadas em sua inteireza, ficando com os “nervos à flor da pele”, submetidas a um ritmo de trabalho frenético e extenuante. Assim, quando se finda o trabalho diário, há um completo esvaziamento mental que provoca nas trabalhadoras um “profundo abatimento”, com a percepção de estarem com a “cabeça vazia”<sup>47</sup>.

O autor informa que, nesse estado de fadiga nervosa, as telefonistas recorrem a algumas alternativas para enfrentar os sintomas, como caminhar por mais tempo ao sair do trabalho ou retornar à residência o mais rápido possível, na tentativa de dormir. Há também aquelas que tomam “aversão por tudo”, julgam insustentável manter uma conversação e foco, desenvolvendo ainda certa apatia para executar as atividades mais corriqueiras do dia a dia<sup>48</sup>.

Com relação às alterações do humor e do caráter, Le Guillant aponta que muitas telefonistas relataram que foram acometidas por mudanças nesse aspecto: “anteriormente eram calmas e tímidas, agora, tornaram-se nervosas, irritadas, agressivas”. O autor indica atitudes reflexas, como irritação, falta de paciência e a ocorrência do que denominou de “verdadeiras crises nervosas”, em que as

---

<sup>45</sup> Antes de adentrarmos ao estudo sistemático dos distúrbios propriamente ditos, creio ser necessário atentar pela palavra “polimorfo” utilizada por Le Guillant. Polimorfo significa aquilo que pode se apresentar sobre diversas formas ou aspectos. Dessa maneira, acho interessante a utilização desse verbete, eis que vai de encontro a ideia de que cada sujeito poderá apresentar esses distúrbios em menor ou maior intensidade e sobre diversas formas. Ou seja, não há uma regra geral. Este contexto será importante quando farei a análise de casos concretos e a possibilidade de estabelecimento do nexos, nos capítulos seguintes.

<sup>46</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 177.

<sup>47</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 177-178.

<sup>48</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 178.

trabalhadoras atiram seus fones para longe ou tem profundas crises de choro no meio da jornada de trabalho<sup>49</sup>.

Nesse aspecto, o psiquiatra identificou, ainda, o desenvolvimento de hipersensibilidade ao barulho, devido ao ruído a que as telefonistas são submetidas durante o trabalho. Assim, fora do ambiente laboral, o menor ressoar de uma folha amassando, uma porta batendo, seria suficiente para desencadear uma “terrível irritação nervosa”<sup>50</sup>.

A ocorrência de hiperemotividade, ansiedade latente e a presença de “períodos de depressão, humor triste, em que a astenia se complica com aversão à vida, idéias de suicídio mais ou menos explícitas e, às vezes, até mesmo tentativas de suicídio”, foram sintomas encontrados por Le Guillant em sua pesquisa com a categoria profissional<sup>51</sup>.

Ocorre, também, significativo impacto na qualidade do sono, com o desenvolvimento de estado de hipersonolência diurna, insônia noturna (total ou frequente), sono agitado e insuficiente para proporcionar o devido repouso. Le Guillant destacou o uso de soníferos e sedativos pelas trabalhadoras, medicação que impactava no desenvolvimento de seu trabalho no dia posterior, fator determinante para que as telefonistas fossem obrigadas a abandonar o tratamento<sup>52</sup>.

A presença de diferentes manifestações somáticas entre as trabalhadoras, que revela uma das traduções do esgotamento nervoso em sentido físico, foi observada pelo autor. Há o relato de manifestações orgânicas, como “angústias, palpitações, dores pré-cordiais, sensações de opressão torácica, ‘ânsias’ no estômago etc.”<sup>53</sup>.

Também foi constatada a ocorrência de cefaleias, que davam a impressão, para algumas telefonistas, de estarem sofrendo verdadeiras queimaduras pelo uso

---

<sup>49</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 179.

<sup>50</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 180.

<sup>51</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 180.

<sup>52</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 181.

<sup>53</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 181.



dos fones apoiados na cabeça. Além disso, verificou-se o desenvolvimento de estados de anorexia, distúrbios cardiovasculares e alterações menstruais. Le Guillant observou que, apesar de serem considerados sintomas pouco graves, tais indisposições tornam a existência das telefonistas intolerável, retirando das operadoras “qualquer possibilidade de calma e felicidade; com efeito, a intensidade e a permanência dos distúrbios chegam a constituir verdadeira neurose”<sup>54</sup>.

Por meio das investigações com as telefonistas parisienses em 1956, o autor identificou a utilização de fraseologias profissionais nas situações cotidianas de suas vidas, como exemplo a expressão “alô, aguarde um instante”, quando alguém lhes dirigia a palavra<sup>55</sup>. Quanto mais irritadas, mais as telefonistas se apressavam em suas atividades, o que levou Le Guillant a concluir que os processos nervosos eram condição necessária para o desenvolvimento da tarefa, de maneira que “as mais nervosas é que apresentam melhor rendimento”<sup>56</sup>.

Por oportuno, Le Guillant admite que as telefonistas, de maneira geral, possuíam uma “existência muito limitada e empobrecida, aliás, a maior parte tem consciência disso e sofre bastante por viver assim”. O dia de descanso parece insuficiente para recobrar a energia necessária e fazer desaparecer os sintomas do esgotamento. A dinâmica familiar é prejudicada, já que algumas passam por período de completo mutismo, após a jornada, desencadeando brigas injustificadas com os familiares por não terem condição de dirigir-lhes palavras<sup>57</sup>.

O intenso ritmo e a rapidez dos processos implicam na percepção de que estão sempre atormentadas, pressionadas e enervadas. Esses fatores (ritmo e rapidez) são condicionantes no cálculo de rendimento no trabalho, o que é determinante para que

---

<sup>54</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 181-182.

<sup>55</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 178

<sup>56</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 178-179.

<sup>57</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 179-183.

as telefonistas fiquem obcecadas por alcançar metas, promoções e para evitar possíveis rebaixamentos nas notas de avaliação<sup>58</sup>.

De igual forma como são praticadas as avaliações com os teleoperadores nos dias de hoje, conforme adiante será detalhado em capítulo próprio, Le Guillant evidenciou a utilização de mesas de escuta com dois objetivos: verificar se as fraseologias que ditam o “modo operatório” estavam sendo utilizadas pelas profissionais e controlar as possíveis distrações e amabilidade no atendimento. Assim como em 2021, as telefonistas em 1956 também não sabiam quando estavam sendo monitoradas: “um clic no fim da operação é o único sinal de que acabaram de ser controladas durante 15 minutos ou meia hora”<sup>59</sup>.

Dentre as telefonistas investigadas, algumas se sentiam como “robôs”, desencorajadas e com certa raiva por não poderem organizar elas mesmas o trabalho desenvolvido, isso é, executar uma atividade sem qualquer participação pessoal. Acresce-se a isso o fato de que, assim como atualmente, as telefonistas deveriam pedir autorização para satisfazer alguma necessidade fisiológica. A chamada pausa “ir e vir” tinha duração de 5 minutos e, caso ultrapassasse o tempo determinado, seguia-se um constante interrogatório sobre o sexto minuto<sup>60</sup>.

Le Guillant revela uma atmosfera sufocante que o controle de ida ao sanitário impende no ambiente de trabalho, capaz de gerar medo, humilhação e “a impressão exasperante de serem ‘dirigidas como crianças’, de ‘estarem no maternal’, de serem incompreendidas e inutilmente repreendidas”<sup>61</sup>.

Em relação ao elemento competitivo do trabalho, o autor constatou que, nos períodos de baixo movimento, para que as telefonistas mantivessem suas metas, era necessário a realização de pequenas disputas entre elas. Algumas profissionais tentavam pegar chamadas provocando ruídos nos fones das outras, o que acarretava verdadeiro sofrimento na vítima. Assim, Le Guillant conclui pela existência de um

---

<sup>58</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184.

<sup>59</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184-185.

<sup>60</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 185.

<sup>61</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 185.

elemento paradoxal no trabalho das telefonistas: os dias de menor movimento são penosos diante da competição empreendida; “por sua vez, quando há chamadas ‘para todo mundo’, elas enervam-se menos e, de acordo com seu depoimento, sentem uma fadiga ‘mais física’”<sup>62</sup>.

As observações de Le Guillant levam à conclusão de que a neurose que acomete as telefonistas pode eclodir em outra categoria profissional que também empregue suas atividades com excessivo ritmo de trabalho e com condições de labor, de forma objetiva ou subjetiva, de caráter penoso. Como exemplo, cita a “mecanização dos gestos e monotonia, controle rígido, alteração das relações humanas na empresa”<sup>63</sup>.

Também é observada pelo teórico a aptidão dos recrutadores em contratar mulheres para determinados postos de trabalho, sob a justificativa de qualidades ou defeitos que são atribuídos à condição feminina. O psiquiatra destaca que, “de fato, parece que o ‘tipo nervoso’ feminino presta-se melhor, em geral (e hoje), do que o dos homens para as cadências mais rápidas – e para outros estimulantes”<sup>64</sup>.

Ao empreender tal investigação nas condições de trabalho das telefonistas, Le Guillant revela a importância do labor para o processo de adoecimento mental. O autor não despreza o fato de que conflitos afetivos, familiares e dificuldades pessoais possam ser agravantes para o surgimento de distúrbios, mas não fatores determinantes. Nesse sentido, relata que as telefonistas de seu estudo insistiram em detalhar como eram penosas as condições em que o trabalho é desenvolvido, observando que “o rendimento e o controle foram os dois elementos fundamentais incriminados”<sup>65</sup>.

Dessa forma o autor conclui que:

Com essas reservas, nossa impressão atual é a de que os fatores extraprofissionais seriam quase sempre secundários na gênese dos

---

<sup>62</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184.

<sup>63</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 187.

<sup>64</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 213.

<sup>65</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184.

distúrbios das telefonistas que examinamos. Acabamos encontrando os mesmos sintomas, independente das condições de vida: origem parisiense ou não, vida isolada ou em família, “antecedentes”, etc. Segundo parece, o trabalho e as condições materiais e “morais” é que, no essencial, são responsáveis pela neurose das telefonistas<sup>66</sup>.

Essa constatação é importante para o relatório de pesquisa de Le Guillant, porque, ao detalhar as observações metodológicas sobre a fadiga que acomete telefonistas, o autor informará as dificuldades que se exprimem nos estudos que se prontificaram a unir os elementos vida, trabalho e saúde.

O autor expressa, então, a necessidade de considerar o “homem doente na totalidade de sua pessoa e de suas relações com o meio circundante – meio, antes de tudo, social”. A história pessoal do paciente não deve ser desprezada, mas o trabalho deve ser abordado a partir de duas exigências. A primeira baseada na concretude dos fatos, de forma precisa e incontestável, ao menos segundo a interpretação proposta. Em um segundo momento, o trabalho deverá ser avaliado através da “penetração no universo subjetivo dos indivíduos e das relações humanas”<sup>67</sup>.

Ao propor esse olhar multifatorial no plano do trabalho, Le Guillant destaca tanto a importância dos ruídos, da luminosidade, do controle, da natureza das operações, do ritmo e da rapidez da atividade, sem menosprezar a importância das relações humanas, dos comandos e das atitudes em relação ao trabalho<sup>68</sup>.

Para o autor, por mais sensíveis e diversos que possam ser os elementos psicofisiológicos, favoráveis ou não às telefonistas, como uma supervisora mais humana em suas atitudes, um bom relacionamento com colegas, pressões, punições e insatisfação profissional, “constituem apenas uma superestrutura em torno do núcleo composto pelas condições concretas do trabalho”<sup>69</sup>.

---

<sup>66</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 186.

<sup>67</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 190-191.

<sup>68</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 205.

<sup>69</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 209.

Há, portanto, uma dialética entre a fadiga nervosa e fatores psicológicos. A fadiga “dramatiza as contradições e os conflitos, as dificuldades, os receios e os descontentamentos, no nível da vida pessoal e profissional – acabando por tornar as condições de trabalho mais intoleráveis e as cadências mais infernais”. Apesar de admitir que as manifestações sociais e patológicas não são o objetivo do estudo da “neurose das telefonistas”, Le Guillant admite que tais constatações abrem chaves de compreensão para entender uma “infinidade de formas de mal-estar social”, como o alcoolismo, distúrbios neuróticos e funcionais e dissoluções familiares<sup>70</sup>.

Com bastante solidez, o teórico detalha que a realidade vivida por trabalhadores de determinada categoria profissional integra-se a outras camadas que envolvem as condições materiais ou morais da vida no trabalho ou fora dele, produzindo essas camadas interações entre si. A determinação dos diferentes fatores constitui, ao mesmo tempo, uma dificuldade e uma exigência para a pesquisa<sup>71</sup>.

Do mesmo modo que o conjunto das condições de trabalho e de vida intervém na gênese destes distúrbios, por sua vez, eles repercutem sobre todos os aspectos – orgânicos (manifestações psicossomáticas), psicológicas (pessoais, familiares ou profissionais) e sociais – da existência dos trabalhadores. Os múltiplos problemas humanos e técnicos levantados por tais interferências constituem uma das mais importantes dificuldades encontradas em qualquer estudo científico a propósito da influência das condições de vida e de trabalho sobre a saúde<sup>72</sup>.

Ao afirmar que as “condições de vida e do trabalho não podem ser separadas do contexto social – econômico, ideológico e político – em que são estudados” com bastante solidez, o autor confirma a resistência que esses tipos de estudo enfrentam. Como saída, existem iniciativas, como a realização de estudos aprofundados e abrangentes, a criação de organismos oficiais com recursos suficientes e liberdade para investigação, a realização de um trabalho de equipe com diferentes enfoques sobre o problema, com o objetivo de constituir não uma nova disciplina, mas novas

---

<sup>70</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 209

<sup>71</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 212.

<sup>72</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 215.

perspectivas onde a “fisiologia nervosa e a psicologia, estreitamente associadas, e até mesmo fundidas na unidade do ser humano, ocuparão uma posição essencial”<sup>73</sup>

Ainda que Le Guillant não tenha ingressado nas articulações com as relações humanas e atitudes no campo do trabalho, é inegável em sua teoria a importância das condições concretas, como o ritmo e a rapidez dos processos, sem desprezar as condições de vida, para o adoecimento e a intensificação da fadiga mental das telefonistas. No entanto, para seguimento desta pesquisa, é necessário compreender como as relações que se processam no ambiente organizacional exploram os marcadores sociais das sujeitas e dos sujeitos que ali laboram e intensificam o adoecer. Assim, os convoco para compreender tal perspectiva, pelos outros olhares e outros referenciais adiante explorados.

### **1.3 A hipercomplexidade do adoecimento mental: o sofrimento diante do gênero, sexualidade e raça**

Um dos objetivos desta pesquisa é compreender como os marcadores sociais da diferença atuam em comunhão com a organização do trabalho nos processos de adoecimento, a partir de uma investigação das práticas e dos sujeitos que compõem a força de trabalho do *call center*.

Como adiante será explorado, o setor de *telemarketing* se vale de perfis bem específicos de trabalhadores, como mulheres, pessoas negras, homossexuais, pessoas transexuais, travestis, pessoas com deficiência, obesos e tantos outros que não exprimem em seus corpos a normalidade ditada pelo ideal social.

Expliquei no ponto anterior, por meio das pesquisas de Le Guillant, que as condições concretas de trabalho, como o ritmo, a rapidez, as prescrições e a intensidade das operações, tem o condão de provocar o acometimento de trabalhadoras e trabalhadores no seu aspecto mental, implicando em processos nervosos acentuados.

Aqui, pretendo demonstrar como as condições psicológicas do ambiente laboral, através dos relacionamentos humanos, do controle empregado e da relação sujeito-trabalho, atrelado sempre a práticas estruturais discriminatórias, provocam na

---

<sup>73</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 212-217.

execução da atividade uma fértil convergência de impacto na saúde mental das trabalhadoras e trabalhadores.

A aproximação que pretendo fazer rememora o caleidoscópio enunciado por Maria da Graça Corrêa Jacques, ao detalhar em seu artigo “*Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho*” alguns pontos de comunhão em que as teorias que estudam a tríplice saúde, doença mental e trabalho, se amparam<sup>74</sup>.

A autora identifica que é possível notar na argumentação de Le Guillant, por ela classificada como uma abordagem baseada no modelo epidemiológico/diagnóstico, alguns pressupostos da psicologia social histórico-crítica. Ao atribuir um caráter constitutivo e não somente desencadeante ao trabalho, haveria uma convergência de ideias fundamentadas na teoria marxista e nas experiências de vida dos trabalhadores, não havendo, portanto, um desencorajamento quanto às subjetividades<sup>75</sup>.

Dessa forma, sem o objetivo de estabelecer limites e fronteiras, mas objetivando pontes para a construção de uma resposta jurídica, o que proponho neste tópico é justamente uma aproximação entre algumas pesquisas em epidemiologia, subjetividades e de perspectivas da psicologia social para compreender a influência dos marcadores sociais da diferença no trabalho.

A pesquisa de Rita Barradas Barata, intitulada “*Como e por que as desigualdades sociais fazem mal à saúde*”, enuncia que a desigualdade social se relaciona com a produção de injustiças, sendo essas desvantagens ligadas à características sociais que impactam na forma dos sujeitos serem e se manterem sadios. E, pelas diferenças sociais impactando no estado de saúde, a autora entende a convergência de características sociais presentes em alguns grupos, como “riqueza, educação, ocupação, raça e etnia, gênero e condições do local de moradia ou trabalho”<sup>76</sup>.

Ainda que a classe, a condição de moradia e educação, o etarismo e o capacitismo sejam marcadores possíveis (e necessários) para a confecção de

---

<sup>74</sup> JACQUES, Maria da Graça Corrêa. *Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho*. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2003, v. 15, n. 1 pp. 97-116. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>>. Acessado em 20 de novembro de 2021.

<sup>75</sup> JACQUES, Maria da Graça Corrêa. *Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho*. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2003, v. 15, n. 1 pp. 97-116. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>>. Acessado em 20 de novembro de 2021.

<sup>76</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 12-13.

análises dentro de determinada categoria profissional, opto por restringir o escopo de trabalho, nesta pesquisa, focando meus esforços em três marcadores sociais para compreensão do adoecimento de trabalhadores: o gênero, a sexualidade e a raça.

Em relação ao gênero, Rita Barradas Barata dirá que as relações analisadas nesse marcador demonstram “os diferentes papéis sociais dos homens e mulheres que acabam por determinar diferentes percepções sobre o processo saúde-doença, assim como comportamentos distintos em relação à doença”<sup>77</sup>. Acresce a pesquisadora que, tratando-se do mundo do emprego formal, a saúde mental feminina, se comparada a dos homens inseridos no mesmo campo, mostrou-se pior, fato possivelmente atrelado à execução da dupla jornada de trabalho<sup>78</sup>.

Para a autora, o trabalho feminino remunerado assume uma função dicotômica e idealizada, pois, mesmo que possa ser visto como campo de “fortalecimento da identidade e da liberdade feminina”, há também a face precarizante dos baixos salários, da dupla jornada, representada tanto pela execução do emprego formal em si, como a dedicação às tarefas domésticas e ao cuidado, além de serem destinatárias de maior morbidade. Segundo dados apurados pela pesquisadora, são as mulheres que apresentam, com maior frequência, “sintomas em geral, sintomas graves, problemas crônicos, estado de saúde regular ou ruim, distúrbios psiquiátricos maiores e presença de três ou mais sintomas simultaneamente”.<sup>79</sup>

Os empregos femininos, além dos salários menores, geralmente são mais monótonos, com pequeno ou nenhum grau de autonomia na execução das tarefas, menores perspectivas de progressão, vínculos trabalhistas mais precários, movimentos repetitivos, contato com o público e outras características de desgaste psicológico e emocional. Eventualmente as trabalhadoras ainda estão sujeitas a assédio psicológico ou sexual, agravando as condições de precariedade e desgaste<sup>80</sup>.

Ao pensar nas imbricações do gênero para os estudos da saúde mental, Valeska Zanello enuncia que “o sofrimento psíquico deve ser compreendido, assim, em toda a sua complexidade, na qual os aspectos sociais e históricos específicos do

---

<sup>77</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 82.

<sup>78</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 85.

<sup>79</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 77-83.

<sup>80</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 84.



sujeito confluem”. Por derradeiro, um desses aspectos é justamente sobre as relações de gênero, que permitem, na visão da autora, por meio de seus valores e papéis, refletir sobre a “constituição subjetiva do sujeito”, como ele se expressa e, principalmente, sofre<sup>81</sup>.

Em “*Saúde mental, gênero e violência estrutural*”, Valeska Zanello e Renê Marc Costa e Silva nos levam a pensar sobre o gênero por posicionamentos “assimétricos e completamente imbricados”. A esse respeito, “as relações de gênero são, *a priori*, relações permeadas de poder”, em que historicamente a mulher é colocada à margem. Assim, não desmerecer os papéis de gênero em saúde mental é desnaturalizar ideias biologizantes e a máxima de medicalização e invisibilidade de questões sociais<sup>82</sup>.

Nesse mesmo sentido, Ana Paula Müller de Andrade afirma que “as determinações que atravessam os processos de saúde/doença estão intimamente relacionadas às condições enfrentadas pelos sujeitos nos seus contextos”. A pesquisadora, assim como as demais autoras citadas anteriormente, reforça a hierarquização das relações engendradas, a sua fundamentação nas relações de poder, conflitos e violência, com significativa importância para o adoecimento<sup>83</sup>.

Inserido também no escopo das relações de poder, há outro marcador social fundamental e hipercomplexo para entender os processos de adoecimento. O racismo, estruturado em condutas negativas e discriminatórias contra grupos raciais ou étnicos, é utilizado como mecanismo segregador e depreciativo, tanto entre indivíduos como na relação entre sujeito e instituições.

Rita Barradas Barata afirma que viver em uma sociedade racista implica no sujeito estar em contato com um agente estressor crônico, assim como “a experiência de exposição a atos racistas e discriminatórios pode funcionar como um estressor agudo”, que se manifesta através dos “mecanismos fisiopatológicos do estresse”<sup>84</sup>.

---

<sup>81</sup> ZANELLO, Valeska. A saúde mental sob o viés do gênero: uma releitura gendrada na epidemiologia, da semiologia e da interpretação diagnóstica. In: **Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade**. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014, p. 44-45.

<sup>82</sup> ZANELLO, Valeska; COSTA E SILVA, René M. Saúde mental, gênero e violência estrutural. **Revista Bioética**, vol. 20, núm. 2, 2012, p. 268.

<sup>83</sup> ANDRADE, Ana Paula Müller de Andrade. (Entre)Laçamentos possíveis entre gênero e saúde mental. In: **Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade**. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014, p. 74.

<sup>84</sup> BARATA, Rita Barradas. **Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 67.

Juciara Alves dos Santos, em “*Sofrimento psíquico gerado pelas atrocidades do racismo*”, enuncia que o encobrimento dos atos racistas no contexto social brasileiro mostra sua face perversa, eis que, apesar de invisibilizado, o racismo continua produzindo seus efeitos, “sentido e percebido cotidianamente pela maioria da população afrodescendente que vivencia, sente e sofre consequências psicológicas decorrentes do racismo, que influencia de modo desfavorável a formação do aparelho psíquico”<sup>85</sup>.

Nesse contexto, os escritos de Maria Aparecida Silva Bento são diretos ao informar que “a discriminação racial teria como motor a manutenção e a conquista de privilégios de um grupo sobre outro, independente do fato de ser intencional ou apoiada em preconceito”. A discriminação operada pela branquitude em seu pacto narcisístico tem o claro intuito de manutenção dos privilégios existentes de exclusão e desvalorização daquele que não tem pertencimento ao grupo. A pesquisadora dirá que “a exclusão passa a ser entendida como descompromisso político como o sofrimento de outro”<sup>86</sup>.

Torna-se necessário compreender que os meandros da exclusão e da discriminação racializada operam-se em patamares hipercomplexos, mas que se conectam sobre premissas de hierarquização e tentativa de subalternização das pessoas negras, seja através da precarização das condições de vida, moradia, educação e saúde, seja pela reprodução das atitudes racistas no mundo laboral, traduzidas pela dificuldade de inserção no emprego formal, de progressão na carreira e de submissão às violências, ainda que simbólicas, como a realização de anedotas e estereótipos comparativos.

Maria Lúcia da Silva reafirma esse encurralamento da população negra pelos percursos da barreira econômica e do ideal social, capazes de gerar aumento da pressão emocional e marcas psíquicas que “ocasionam dificuldades e distorcem sentimentos e percepções de si mesmo”. A dinâmica complexa do racismo causaria, assim, a ocorrência de transtornos psíquicos, como a ansiedade, depressão,

---

<sup>85</sup> SANTOS, Juciara Alves dos. Sofrimento Psíquico gerado pelas atrocidades do racismo. **Revista da Associação Brasileira de Pesquisadores/as Negros/as (ABPN)**, v. 10, n. 24, p. 148-165, fev. 2018. ISSN 2177-2770. Disponível em: <<https://www.abpnrevista.org.br/index.php/site/article/view/578>>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2022.

<sup>86</sup> BENTO, Maria Aparecida Silva. Branqueamento e Branquitude no Brasil. **Psicologia Social do racismo: estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil**. Iray Carone, Maria Aparecida Silva Bento (organizadoras). 6. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2014, p. 28-29.

angústias, ataques de pânico, isolamento dos pares e desenvolvimento de atitudes agressivas<sup>87</sup>.

Henrique Nardi sustenta que o trabalho, como categoria construída, transmuta-se com as rupturas históricas, associando-se “a uma rede intrincada de dispositivos presentes na estrutura e na dinâmica social”<sup>88</sup>. Um desses dispositivos - ou marcador social - atua no mundo do trabalho ao lado do gênero e da raça, como esfera subalternizadora e precarizante de quem se é: a diversidade sexual.

O autor argumenta que a incorporação cis normativa, os limites do binarismo (masculino e feminino) e da heterossexualidade compulsória estabelecem parâmetros de hierarquização de cargos e salários, baseados no capital simbólico envolvido. Infringir essas fronteiras e ultrapassar os limites da norma imposta implicaria no exercício da violência, traduzida nas atitudes homofóbicas, transfóbicas ou qualquer ato violento motivado pelas dissidências da heteronormatividade nos contextos de trabalho. Trata-se de uma reação ao outro, pela incorporação de um ideal social de identidade sexual e de gênero<sup>89</sup>.

Ilan H. Meyer, em seu artigo “*Resilience in the Study of Minority Stress and Health of Sexual and Gender Minorities*”, destaca que o preconceito e a discriminação direcionados à população LGBT resultam em fatores estressores únicos, impactando a saúde mental e física dos indivíduos. As microagressões, a tentativa de ocultação da identidade sexual e de gênero, a rejeição, a homofobia e a transfobia internalizadas teriam o condão de produzir efeitos adversos na saúde, como a ocorrência de ansiedade, depressão, suicídio e outros transtornos de ordem mental pela exposição aos agentes estressores<sup>90</sup>.

Não se pode perder de vista que os trabalhadores LGBTQIA+ estão sujeitos a diversos tipos de assédio, seja ele praticado em seu formato individual ou organizacional, nos planos de trabalho. Desde a tentativa de se “esconder dentro do armário”, a exposição a humilhações, xingamentos e adoção de nomenclaturas como

---

<sup>87</sup> SILVA, Maria Lúcia. Racismo e os efeitos na saúde mental. I **Seminário Saúde da População Negra, 2004**. Disponível em: <http://www.mulheresnegras.org/doc/livro%20edu/129-132MariaLucia.pdf>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

<sup>88</sup> NARDI, Henrique Caetano. **Ética, trabalho e subjetividade**: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo. Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2006, p. 33.

<sup>89</sup> NARDI, Henrique Caetano. Nas tramas do humano: quando a sexualidade interdita o trabalho. In: **Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea**/Fernando Pocahy (organizador) – Porto Alegre: Nuances, 2007, p. 72.

<sup>90</sup> MEYER, I. H. (2015). Resilience in the study of minority stress and health of sexual and gender minorities. **Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity**, 2(3), 209–213. <https://doi.org/10.1037/sgd0000132>

“bicha”, “viado”, “sapatão”, “traveco”, com a clara tentativa de constranger e menosprezar o outro, é certo que esses trabalhadores estão inseridos em ambientes hostis, que reproduzem comportamentos intolerantes e desencadeadores de toda sorte de sofrimento.

A esse respeito, Edith Seligmann-Silva acredita que a ambiência de humilhação e assédio pode levar a um quadro de “desestabilização psicossomática e desgaste psíquico”. Segundo a autora, a vivência de humilhação e da injustiça gera um misto de dor e raiva, essa última devido à necessidade de silenciamento pelo receio da demissão ou das sanções impostas. Dessa forma, “o esforço para conter a dor psíquica e a revolta pode tornar-se extenuante”<sup>91</sup>.

Até aqui, caminhei em algumas perspectivas: (i) à luz da teoria de Le Guillant, busquei evidenciar como algumas condições concretas de trabalho tem o seu potencial de adoecer o indivíduo; (ii) ancorada pela psicopatologia do trabalho, há substrato para que o social e as relações humanas no trabalho não sejam desprezadas; (iii) a possibilidade dos marcadores sociais da diferença - aqui eleitas as categorias de gênero, raça e sexualidade - serem utilizados no ambiente laboral como forma de submissão dos trabalhadores, fazendo surgir o sofrimento do sujeito.

Feitas essas considerações, a despeito da opção por trazer as perspectivas da saúde mental tensionada com os marcadores sociais de forma segmentada no texto, é importante constatar que a atuação do gênero, da raça e das dissidências sexuais não se operam de maneira fragmentada. Há uma imbricação dessas opressões, tanto no plano social, como nos contextos de trabalho. Por oportuno, voltando-se para o nosso objeto de estudo central, o trabalho em *telemarketing*, bastaria pensar em uma operadora, mulher, negra e lésbica para entender que há intersecções em sua vivência. Em uma única pessoa estariam insculpidos os três marcadores sociais que dedilhei anteriormente.

Esse amontoado de ideias me levou à seguinte indagação: a interseccionalidade poderia ser utilizada como chave de compreensão do adoecimento, ocasionado pela exploração das vulnerabilidades nos contextos de trabalho? É o que se pretende investigar adiante.

---

<sup>91</sup> SILVA, Edith Seligmann. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011, p. 505-506.

#### 1.4 A interseccionalidade como chave de compreensão

Antes de adentrar nas possibilidades de utilização da interseccionalidade como chave de compreensão para o adoecimento mental no trabalho, é necessário dar um passo atrás para compreender brevemente a estruturação desse conceito, atualmente, tão empregado e criticado, na mesma medida, no campo das ciências sociais.

Patricia Hill Collins demarca a importância de reconhecer o nascimento das ideias interseccionais, através das lutas políticas travadas por feministas negras, inseridas e articuladas com a vivência dos movimentos sociais por liberdade, igualdade e justiça social. A autora detalha que nos escritos de June Jordan, Angela Davis, Toni Cade Bambarra, Shirley Chisholm, Alice Walker, Audre Lorde, dentre outras feministas negras do período, a interseccionalidade já emergia precocemente como um sustentáculo para a busca da liberdade e de práticas emancipatórias para os sujeitos que possuem suas experiências de vida marcadas pelo racismo, pela exploração de classe e nacionalismo, sexismo, religião e homofobia<sup>92</sup>.

Impera considerar que os estudos produzidos pelo feminismo negro não possuíam a ideia abstrata e distanciada da liberdade e da luta emancipatória. O pensamento feminista negro e a teoria social crítica que aflora demonstram a necessidade de resistência frente às relações de poder socialmente constituídas, além de discutir, de maneira concreta, consciente e aproximada, os esforços e a realidade das mulheres para lidar com os sistemas de opressão, fundamentados nas perspectivas de gênero, raça, classe, sexualidade e demais marcadores da diferença<sup>93</sup>.

É necessário dizer que a incorporação dos desafios reais enfrentados pelas feministas negras não foi adotada de forma suave pela academia. É inegável que o pensamento feminista negro traz em seu cerne a sensibilidade e a concretude do movimento social e da vida real<sup>94</sup>. O ingresso das feministas negras no mundo acadêmico trouxe perspectivas de divulgação das ideias de base construídas em

---

<sup>92</sup> COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

<sup>93</sup> COLLINS, Patricia Hill. **Pensamento feminista negro**: conhecimento, consciência e a política do empoderamento. / Patricia Hill Collins; tradução Jamille Pinheiro Dias. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2019.

<sup>94</sup> COLLINS, Patricia Hill. **Pensamento feminista negro**: conhecimento, consciência e a política do empoderamento. / Patricia Hill Collins; tradução Jamille Pinheiro Dias. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2019.

outras fronteiras, mas propiciou, também, que elas experimentassem um sentimento de serem “*outsider within*”<sup>95</sup> ou forasteiras ocupando posições marginais dentro da academia.

Patricia Hill Collins enuncia que, à medida que esse movimento de incorporação das ideias do pensamento feminista negro ocorreu no âmbito acadêmico, houve um deslocamento de “estratégias e argumentos associados a estudos de raça/ classe/ gênero”. Para a autora, ainda que as ideias iniciantes de um projeto de justiça social tenham permanecido, trata-se de “um projeto que, no processo de deslocamento para a academia, foi ele mesmo transformado”<sup>96</sup>.

E, nesse mesmo contexto, a autora irá denunciar que algumas narrativas acadêmicas encobrem a contribuição dos movimentos sociais, no período de emergência das relações entre gênero, raça e classe, e colocam como ponto focal de nascimento os estudos de Kimberlé Crenshaw, ao cunhar o termo “interseccionalidade”<sup>97</sup>. Os estudos de Kimberlé Crenshaw serão importantes marcos para o letramento jurídico teórico metodológico.

Patricia Hill Collins reconhece que os estudos de Crenshaw podem ter sido bem recebidos pela academia por unir a sensibilidade do movimento social às convergências teóricas pós-modernas e pós-estruturalistas da academia. De forma estratégica, ao efetuar o diálogo entre tais instâncias, “o trabalho de Crenshaw visava, assim, desafiar normas acadêmicas ainda que muitos de seus leitores se sentissem confortáveis com elas”<sup>98</sup>.

Antes da conceituação propriamente dita do termo “interseccionalidade”, faço esse adendo sobre o nascimento das perspectivas interseccionais, por meio do movimento social, na tentativa de reverenciar aquelas que vieram antes, que efetivamente cunharam a *práxis* do viver interseccional. As reverencio porque

---

<sup>95</sup> COLLINS, Patricia Hill. Aprendendo com a outsider within: a significação sociológica do pensamento feminista negro Tradução: Juliana de Castro Galvão. Revisão: Joaze Bernardino-Costa. **Sociedade e Estado** [online]. 2016, v. 31, n. 1: <<https://doi.org/10.1590/S0102-69922016000100006>>. ISSN 0102-6992. <https://doi.org/10.1590/S0102-69922016000100006>. Acesso em 21 de fevereiro de 2022.

<sup>96</sup> COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

<sup>97</sup> COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

<sup>98</sup> COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

realmente acredito em uma academia que não se amarre e conclame somente a abstração utópica, mas que se aproxime da realidade e não despreze, por pura normatividade, o saber criado na dureza das vivências e na concretude do existir.

Feita essa observação, passo para as construções que objetivam conceituar o que é interseccionalidade. Crenshaw assim define:

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras. Além disso, a interseccionalidade trata da forma como ações e políticas específicas geram opressões que fluem ao longo de tais eixos, constituindo aspectos dinâmicos ou ativos do desempoderamento<sup>99</sup>.

Para Patricia Hill Collins, a interseccionalidade se refere às “formas particulares de opressão” cunhadas através dos marcadores como raça, gênero, sexualidade e nacionalidade. Trata-se de paradigmas que não podem ser reduzidos a somente um aspecto e que se orientam conjuntamente na “produção da injustiça”<sup>100</sup>.

Carla Akotirene enuncia que “a interseccionalidade visa dar instrumentalidade teórico-metodológica à inseparabilidade estrutural do racismo, capitalismo e cisheteropatriarcado”. Dessa forma, reside a importância de se reconhecer a existência das imbricações de diversas estruturas dinâmicas, que convergem para a formação de uma matriz colonial moderna, marcada por relações de poder. Portanto, deve-se evitar as concepções analíticas que partem de apenas um segmento de opressão, instrumentalizar conceitualmente os marcadores de raça, gênero, nação e classe, além de exigir uma “sensibilidade interpretativa dos efeitos identitários”<sup>101</sup>.

Partindo dessa premissa interseccional, de que as opressões devem ser analisadas para além de um eixo fundamental, mas empregando os marcadores dinâmicos que agem para o estabelecimento de uma injustiça, questionei-me se seria possível a utilização da interseccionalidade para compreender o adoecimento e se

<sup>99</sup> CRENSHAW, Kimberlé. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. **Rev. Estud. Fem.**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, Jan. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104026X2002000100011&ln g=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104026X2002000100011&ln g=en&nrm=iso). Acesso em 21 de fevereiro de 2022.

<sup>100</sup> COLLINS, Patricia Hill. **Pensamento feminista negro: conhecimento, consciência e a política do empoderamento.** / Patricia Hill Collins; tradução Jamille Pinheiro Dias. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2019, p. 57.

<sup>101</sup> AKOTIRENE, Carla. O que é interseccionalidade/ Carla Akotirene; Coordenação Djamila Ribeiro. Belo Horizonte (MG): Letramento: Justificando, 2018, p. 14-15.

haveria consonância entre a psicologia e as premissas interseccionais que me permitiriam essas aproximações.

Collins, ao destacar os avanços da interseccionalidade no ambiente acadêmico, enuncia que, apesar das perspectivas interseccionais terem a mulher como um ponto de centralidade, o conceito interseccional é muito mais amplo e não se restringe somente a um “projeto exclusivamente feminista”<sup>102</sup>. Nesse sentido, a autora informa que “a interseccionalidade também tem contribuído significativamente para o campo da saúde pública, em que os determinantes sociais e disparidades de saúde são abordados cada vez mais a partir de perspectivas interseccionais”<sup>103</sup>.

Por sua vez, Conceição Nogueira, em seu livro “*Interseccionalidade e Psicologia Feminista*”, detalha que a opção das pesquisadoras e das investigadoras pela interseccionalidade carrega, em si, um compromisso com a justiça social e com as contestações das relações de poder. A autora enuncia que repensar categorias interseccionais na psicologia é um desafio. Um enorme desafio, principalmente metodológico, que revela imbricações complexas, diante das diversas configurações identitárias<sup>104</sup>.

A autora reconhece que os estudos interseccionais em saúde ainda assumem uma posição marginal. Contudo, a adoção de novas metodologias e chaves de compreensão, como a utilização da interseccionalidade de forma crítica e analítica, “traz a promessa de abrir novos espaços intelectuais para o conhecimento e para a produção e tem potencial para conduzir a inovação quer teórica quer metodológica”<sup>105</sup>.

Conceição Nogueira advoga a tese de que se deve caminhar interdisciplinarmente ou transdisciplinarmente, além de considerar outras metodologias e diferentes pesquisas, permitindo que categorias opressivas sejam

---

<sup>102</sup> COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

<sup>103</sup> COLLINS, Patricia Hill; BILGE, Sirma. Intersectionality. Cambridge, UK: Polity, 2016 *apud* COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 fev. 2022.

<sup>104</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 152-153.

<sup>105</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 167-168.



(des)ocultadas e (des)construídas, revelando a atuação de tais dispositivos na estruturação de “matrizes de subordinação e de privilégio”<sup>106</sup>.

A pesquisadora também alerta para a problemática de se adotar a interseccionalidade como chave analítica, diante da pluralidade de identidades. Tratar de todos os marcadores e suas particularidades poderia levar o pesquisador a recair na instância única e individual. A saída para esse desafio é optar por escolhas metodológicas claras e explícitas, que coadunem com os objetivos de estudo, eis que algumas categorias podem ser particularmente importantes em alguns contextos e experiências particulares e outras serão sempre relevantes e significativas<sup>107</sup>.

Ao teorizar sobre as identidades, Conceição Nogueira informa que “a identidade é informada/ moldada/ construída por estruturas institucionais, políticas e sociais”, residindo assim a importância de não desprezarmos as interações sociais e os sistemas estruturais. A interseccionalidade teria, então, grande compatibilidade com os estudos qualitativos, eis que seria possível dedicar atenção às experiências subjetivas, os localizadores sociais e a forma como os sujeitos reforçam e experienciam as identidades<sup>108</sup>.

Ainda que a adoção da interseccionalidade seja complexa, que o termo seja criticado nos dizeres de que “tudo hoje é interseccionalidade”<sup>109</sup>, a adoção de uma ferramenta analítica, que permita desanuviar opressões e entender as suas imbricações para um dado contexto ou prisma situacional, reveste-se, em minha concepção, de uma possibilidade de efetivar justiça social, de repensar novos caminhos e de desenvolver novos significados.

Para a psicologia feminista crítica é urgente considerar a interseccionalidade. Sendo um desafio de grandes dimensões será também uma oportunidade para aumentar o conhecimento sobre as experiências vividas de todas as pessoas, enfatizando as normalmente esquecidas, invisíveis ou totalmente complexas na sua interseccionalidade. Produzir um conhecimento válido, numa época marcada por profundas assimetrias de formas de vida e

---

<sup>106</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 167.

<sup>107</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 173-174.

<sup>108</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 182.

<sup>109</sup> Trago essa fala nesse momento do texto porque durante a realização do curso de mestrado escutei muito essa frase durante os acalorados debates, como forma de minimizar o uso dessa ferramenta analítica. Como se evidenciar categorias de opressão e demonstrar a importância delas para as consequências e objetivos do estudo para as ciências sociais fosse desacreditar a pesquisa ou trazer um olhar menos acadêmico para o texto.

profundas e crescentes desigualdades, é um objetivo emancipador que vale a pena procurar atingir<sup>110</sup>.

De início, pode-se pensar que unir o campo da saúde mental às discussões de gênero, raça e sexualidade no ambiente de trabalho e evidenciar a exploração das vulnerabilidades identitárias seja uma situação incompatível com a pesquisa. Talvez, essa constatação advenha do apego intenso às teorias já existentes e da sistemática de encaixotar em gavetas restritas os estudos e teorias, sem propor aproximações e pontes.

Contudo, ao optar por uma nova chave de compreensão para mapear as circunstâncias vividas pelas operadoras e operadores de *call center* e o impacto em sua saúde, busco discutir um novo caminho, uma nova alternativa, com a possibilidade de novas respostas e novas formulações.

Ainda que visto pela teoria tradicional como uma medida pouco ortodoxa, reconheço meu objetivo disruptivo e subversivo neste relatório de pesquisa ao unir pensamentos tão diferentes e que foram produzidos em momentos históricos distintos. Acredito na formação de pontes e extravasamento de fronteiras. Todavia, para a união de ideias com a finalidade de chegar em uma resposta jurídica satisfatória, necessita-se visualizar, na prática, como as interseccionalidades se articulam no setor objeto de estudo e como tais imbricações de gênero, raça e sexualidade dos trabalhadores são exploradas estruturalmente e capazes de gerar sofrimento e impacto na saúde mental.

---

<sup>110</sup> NOGUEIRA, Conceição. **Interseccionalidade e psicologia feminista**. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017, p. 201-202.

## 2 TRABALHO EM CALL CENTER: PRÁTICAS DISCRIMINATÓRIAS, IDENTIDADES E ADOECIMENTO MENTAL

### 2.1 Aguarde na linha para uma justificativa

Antes de adentrarmos neste capítulo, que se destina a investigar e demonstrar como o setor de *call center* utiliza categorias de pertencimento para acentuar os processos de subordinação institucional e práticas abusivas no ambiente de trabalho, peço um breve momento para que eu possa detalhar, em algumas linhas, as encruzilhadas que encontrei nesta pesquisa.

A aproximação com o objeto de estudo ocorreu pela primeira vez no ano de 2014, quando ao cursar a matéria “Psicologia do Trabalho”, ofertada pelo curso de psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, me deparei com o artigo “*A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes*”<sup>111</sup>, da Professora Maria Elizabeth Antunes Lima. Foi através desse texto que tive o primeiro contato com a teoria de Le Guillant, inicialmente denominada “neurose das telefonistas”<sup>112</sup> e as divergências um tanto quanto polêmicas trazidas por Dejours, em “*A loucura do trabalho*”<sup>113</sup>.

Feita essa primeira apresentação, seguir os estudos do trabalho e sua relação com a saúde, sobretudo mental, me pareceu um caminho instigante e fecundo para uma aluna do curso de direito – bastante curiosa – e que ainda tentava achar um propósito dentro da graduação.

Assim, após cursar a disciplina “Saúde Mental e Trabalho”, ministrada naquele momento pela Professora Maria Elizabeth Antunes Lima, e constatar que muitas discussões levantadas por Le Guillant, na França do pós-guerra, ainda estavam presentes na forma de trabalhar das telefonistas, hoje, teleoperadoras – mesmo com todo aparato tecnológico que envolve a atividade – compreendi que precisava trazer essa discussão para o direito. Ou melhor, como o direito, sobretudo o ramo trabalhista, que eu acabara de conhecer ao adentrar o sétimo período do curso, poderia auxiliar no nexo entre saúde mental e trabalho.

---

<sup>111</sup> LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In **O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho**. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

<sup>112</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 175-188.

<sup>113</sup> DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

Nesse momento, a ideia central da monografia de fim de curso foi consolidada e, em julho de 2016, defendi uma pesquisa iniciante denominada “*Adoecimento Mental e Trabalho: Proteção Jurídica à saúde dos trabalhadores em call centers*”<sup>114</sup>, que buscava demonstrar, por meio de uma revisão de literatura, como a preocupação com a saúde mental das teleoperadoras é um tema atual e seus impactos jurídicos frente às decisões judiciais que eram proferidas naquele momento, no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho.

A monografia em questão foi o meu primeiro trabalho avaliado por uma banca. É certo que, em alguns momentos do texto, pincelei sobre os pertencimentos da categoria, mas sem adentrar em suas particularidades. Naquele instante, essa abordagem não seria o foco. No entanto, as subjetividades que permeiam o setor de *call center* tornaram-se uma importante via para que, no futuro, eu pudesse expandir os meus horizontes acadêmicos.

Alguns anos após, com a proposta de aproximar e evidenciar justamente os pertencimentos que compõem a mão de obra do setor de *telemarketing*, e à luz das práticas no ambiente de trabalho, que incorporam estruturalmente diversas formas de opressão, acentuando o adoecimento da categoria, ingressei em nível de mestrado na mesma Universidade.

É preciso dizer que o primeiro ano do curso de mestrado foi bastante desafiador para uma aluna que ainda engatinhava (e ainda engatinha) nas primeiras leituras sobre gênero, sexualidade, raça e, ainda mais, sobre interseccionalidade. Fui apresentada a perspectivas pós-modernas, a conceitos decoloniais, epistemologias dissidentes e, principalmente, a uma postura crítica do direito do trabalho, a qual não tive acesso na graduação. Enfim, caminhos se abriam para que eu pudesse trilhar.

Contudo, continuar investigando sobre os transtornos mentais associados ao trabalho e suas consequências jurídicas ainda era a força motriz que me impulsionava a pesquisar. Dessa forma, em uma tarde quente de novembro, junto ao meu orientador, após a conclusão do III Congresso de Diversidade Sexual e de Gênero da UFMG, optamos por trazer para a pesquisa final essas novas leituras que tive contato,

---

<sup>114</sup> RODARTE. Wanessa S. O.. **Adoecimento Mental e Trabalho: Proteção Jurídica à saúde dos trabalhadores em call centers**. Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado à Faculdade de Direito e Ciências do Estado da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte 2016.

formulando a proposta de um nexos interseccional, que consiste em uma renovação analítica para compreender o adoecimento no setor de *call center*.

A metodologia que propunha à época era ambiciosa: estudos bibliográficos, observação *in loco*, investigações de relatórios documentais e, ainda, a escuta de trabalhadoras e do Sindicato dos Trabalhadores em Telefonia do Estado de Minas Gerais (SINTELL/MG), com sede em Belo Horizonte.

Por ocasião da banca de qualificação, várias sugestões foram gentilmente apontadas para que eu pudesse refinar a minha pesquisa e, principalmente, para que os objetivos propostos fossem exequíveis a tempo. Simplificar a metodologia e os objetivos do trabalho seriam necessários para o desenho do projeto.

Dessa forma, com o projeto aprovado na qualificação em dezembro de 2018, iniciei o próximo ano com o objetivo primeiro de acessar as teleoperadoras e os teleoperadores e escutar as suas queixas e relatos sobre o trabalho.

Mas, como acessá-los? Qual o caminho utilizaria para isso? Resolvi, então, me valer das mais simples ferramentas de pesquisa, para mapear o campo e levantar dados exploratórios: digitar breves palavras-chaves no maior buscador virtual do mundo. Assim, em poucos cliques, ao lado direito da tela, aparecia como indicação uma das maiores empresas de telemarketing do Brasil, com a indicação do seu site institucional, seu endereço na capital mineira e um acesso em destaque para as avaliações dos usuários.

A curiosidade aguçada me permitiu constatar que as avaliações, que utilizam o parâmetro de 5 estrelas, estavam bem abaixo do esperado. Me questionei, primeiramente, se aquelas 2 estrelas, destinadas à empresa de *telemarketing*, tinham como causa a insatisfação de consumidores que, constantemente, recebem diversas ligações ao longo do dia. Contudo, pude observar a utilização desse recurso de avaliação virtual como um campo de desabafo e denúncia para várias trabalhadoras e vários trabalhadores.

Relatos de que “a empresa era tóxica”, de que havia “exploração no trabalho”, com metas inatingíveis e falas de “escravidão” e “desvalorização humana”, eram mensagens regulares no campo de avaliação<sup>115</sup>. Ameaças de processos, insatisfação

---

<sup>115</sup> Esses dados e relatos foram coletados de maneira preliminar e com finalidade exploratória, ou seja, como uma porta de entrada para avaliação da viabilidade da pesquisa. Tais relatos e falas podem ser conferidas por meio de simples busca online no sistema de avaliação pelo usuário de um dos maiores buscadores da internet.

por uma demissão e argumentos de que a saúde mental estava comprometida devido ao trabalho intercalavam-se com pedidos de informação sobre o envio de currículos para a empresa. Curiosamente, a maioria das indagações sobre conseguir um posto de trabalho na instituição eram realizadas por mulheres.

Em outras empresas, também situadas em Belo Horizonte, as baixas avaliações se repetiam, naquele momento da consulta, e os relatos de que “só trabalhe aqui se precisar muito” acentuavam o grau de nocividade laboral denunciado pelos trabalhadores.

Um fato importante a considerar sobre essas avaliações é que o usuário do buscador de pesquisa utiliza sua conta virtual, atrelada a um e-mail, para divulgar as informações. Assim, salvo aqueles casos em que o e-mail ou o nome dado à conta virtual têm algum intuito de não identificação, a maioria dos relatos estão vinculados ao nome e à conta das trabalhadoras e dos trabalhadores, com acesso totalmente livre na plataforma de avaliação.

Movida por um caminho que se abria, comecei a cruzar os nomes dessas trabalhadoras e trabalhadores, que denunciavam as irregularidades vivenciadas na empresa e os impactos em sua saúde mental, com os seus possíveis perfis em redes sociais.

Com algum tempo de dedicação e confrontando as fotos inseridas nos perfis, consegui contactar alguns trabalhadores. Para meu espanto, após me apresentar, informar o objetivo da pesquisa e que meu contato não se devia a nenhuma retaliação empresarial, era surpreendida com o bloqueio automático do contato e também com a exclusão da avaliação contida no buscador de pesquisa.

De maneira muito simples, reconheço também o assombro desses trabalhadores de receber o meu contato em suas redes sociais. O medo de alguma atribuição de responsabilidade pelo que fora narrado e a própria subordinação condicionante do mercado de trabalho atuam como verdadeira mordaza para que os empregados se calem frente às realidades vivenciadas no ambiente laboral.

Dessa forma, de 10 trabalhadores contactados, todos se recusaram a me fornecer qualquer tipo de relato sobre o trabalho prestado para as empresas de telemarketing. Eu ganhava o meu primeiro “não” na atividade de pesquisa.

O tempo passava e era necessário que eu desse passos mais concretos e rápidos para desenhar a pesquisa. Um segundo caminho, que me parecia natural, foi o contato com o Sindicato da categoria, atuante em Belo Horizonte/MG.

Sem qualquer intermediação, bati às portas do Sindicato e tive importantes conversas com os integrantes que atuavam naquela época. Alguns pontos me chamaram a atenção nesse primeiro contato com o órgão de proteção à categoria e peço mais alguns minutos dessa chamada para que eu possa detalhá-los<sup>116</sup>. Foram realizados diálogos informais e o narrado nesta chamada parte das impressões que tive desse breve contato, não refletindo o posicionamento institucional da entidade sindical ou de seus dirigentes.

A princípio, quando mencionei que minha pesquisa tratava da temática da saúde dos teleoperadores, escutei diversos relatos sobre os problemas na voz, auriculares e até mesmo as constantes infecções urinárias, devido à ausência de pausa banheiro, para satisfação das necessidades fisiológicas.

Quando questionava sobre a saúde mental, era preciso grande afinco para que pudéssemos manter o assunto dentro do tema. Pude observar um grande distanciamento entre o Sindicato e as abordagens da saúde psicológica dos seus representados.

Nesse sentido, quando indaguei sobre alguma iniciativa de apoio às trabalhadoras e aos trabalhadores que, porventura, apresentassem alguma queixa psicológica, a informação repassada e que consta no site do sindicato era de que havia o fornecimento de descontos para consulta com psicólogos conveniados com a entidade<sup>117</sup>.

Havia, também, certa resistência de ingressar na temática do racismo e da homotransfobia presente no ambiente do *call center*. Ouvi falas no sentido de empoderar os trabalhadores LGBTQIA+, com a participação na Parada do Orgulho de BH, mas quanto às práticas no ambiente de trabalho nada foi mencionado.

Preciso reconhecer as confidências que um integrante da Diretoria Sindical me direcionou, no sentido da dificuldade de muitos representantes em se abrir sobre os temas questionados, já que a eleição sindical se aproximava e muitos temiam perder

---

<sup>116</sup> Ressalto que as visitas ao ambiente sindical foram realizadas de maneira informal, visando, ainda, a busca por dados exploratórios e maneiras/possibilidades de entrada em campo.

<sup>117</sup> Destaco que a informalidade da conversa me permitiu ter essa percepção. A informação que me foi repassada não indica o posicionamento institucional e formal da entidade sindical ou visões estabelecidas de seus dirigentes. Por oportuno, a informação de que o sindicato possui convênios com clínicas de saúde, farmácias e psicólogos pode ser conferida no endereço virtual: <https://sinttelmg.org.br/convenios/>. Até o fechamento dessa pesquisa (fevereiro de 2022), a informação sobre convênios mantinha-se ativa.

a estabilidade no emprego. Ainda com pouca concretude sobre as minhas investigações, eu ganhava o meu segundo “não” na pesquisa.

Mas, como de acasos é feita esta pesquisa, fui direcionada por esse mesmo integrante para o Núcleo de Saúde e Segurança do então extinto Ministério do Trabalho, com sede em Belo Horizonte<sup>118</sup>. Já havia tido certo contato com alguns auditores por ocasião da elaboração da monografia de graduação no curso de Direito, fato que possibilitou algumas trocas e me concedeu indícios documentais para a elaboração desse relatório de pesquisa.

Indícios esses baseados em relatórios de interdição de grandes empresas do setor de telemarketing, que explorarei mais à frente. Fui alertada, novamente, da dificuldade de se comprovar o adoecimento mental e psíquico no setor e do cenário de subnotificação das doenças. Ainda que tímido, eu conquistava o meu primeiro “sim”.

Eu ainda não havia desistido de escutar alguns trabalhadores. Em verdade, trazer esses relatos para a pesquisaurgia como uma necessidade de validar a minha hipótese, como se o contato entre a academia e o mundo do trabalho real fossem o único caminho possível para que as críticas não desmerecessem a proposta ambiciosa do nexointersecional.

Empolgada, contava sobre a pesquisa para todos ao meu redor. E, de indicação a indicação, cheguei a algumas pessoas que trabalharam no setor de *call center*. Ao propor uma entrevista para uma dessas trabalhadoras, me encontrei em outra encruzilhada da minha jornada acadêmica.

O relato dessa ex-operadora trazia consigo a mesma similaridade do cenário retratado nos autos de interdição lavrados pelos auditores fiscais do trabalho e pela bibliografia que se dedica ao tema. No entanto, como acessar os pormenores da saúde mental? Como indagar a essa trabalhadora sobre os abalos psíquicos que sofreu no seu ambiente de trabalho? Como questioná-la a respeito dos atos de discriminação que porventura teria vivenciado?

Tratava-se de uma mulher, negra, cis e jovem. Descrevia o estresse vivenciado no trabalho e relatou sobre a somatização do abalo em seu estado emocional através

---

<sup>118</sup> A menção ao extinto Ministério do Trabalho à época se deve aos primeiros atos do Governo Federal, em 2019, ao extinguir a pasta ministerial, tornando-se apenas uma secretaria especial vinculada ao Ministério da Economia.



de uma dermatite, que teve sua melhora observada somente após o encerramento do seu contrato de trabalho com a empresa de telemarketing.

Por meio de um questionário semiestruturado, eu buscava conduzir a entrevista. Contudo, sentia uma resistência da minha interlocutora em acessar e verbalizar aquelas questões emocionais que lhe afligiam e, acredito eu, até um certo receio de demonstrar suas vulnerabilidades.

Tal qual uma teleoperadora, preocupada com o tempo médio de atendimento de uma ligação, me inquietava a proximidade do fim do prazo para defesa da dissertação. As dúvidas eram constantes e os caminhos pareciam cada vez mais tortuosos.

Me preocupava em desenhar um bom trabalho, mas nada que produzia parecia satisfatório ou possível de ser lido como “pesquisa”, em minha concepção. Me desassossegava a possibilidade das minhas investigações serem lidas não em benefício das trabalhadoras e dos trabalhadores, mas como uma forma de fragilizar os profissionais que carregam consigo algum ou alguns marcadores sociais da diferença e acabar atuando como um objeto de desvalorização dessas pessoas frente ao trabalho.

No entanto, os “nãos” ainda não haviam se encerrado para mim nessa trilha. Peço mais um minuto de sua paciência para descrever a maior dificuldade que tive no curso dessa pesquisa. A ligação poderá ficar muda em alguns momentos, porque redigir as próximas linhas não foi tarefa fácil. É um diálogo interno, mas necessário, para que todas as minhas escolhas perante esse trabalho possam ser compreendidas por quem se dispôr a ler essa pesquisa.

Nasci em uma pequena cidade do sul de Minas Gerais. Fruto de um casamento interracial, entre um pai metalúrgico e uma mãe telefonista. Criada sem qualquer luxo e com possibilidades reduzidas. E, de forma muito orgulhosa, estudante de escola pública.

Com a política de ações afirmativas consegui, logo ao terminar o ensino médio, ingressar em uma das melhores Universidade do país, em um dos cursos mais concorridos daquela edição do vestibular.

Apesar de elitista, essa mesma Faculdade possibilitou que eu me conhecesse como mulher negra, que me permitiu abrir horizontes profissionais e, com o amparo da assistência estudantil, foi possível permanecer em Belo Horizonte e concluir a graduação.

Uma constatação se faz necessária: se não fosse a Faculdade e as múltiplas oportunidades que a educação me possibilitou, seria natural que minha porta de entrada ao mercado de trabalho se desse pela via do telemarketing, assim como tantos outros jovens.

Os acasos da vida me levaram a obter a nota máxima na prova de Direito do Trabalho da OAB, me tornaram uma mulher negra advogada e me fizeram ser aprovada para o Mestrado em direito, ao lado de colegas com trajetórias profissionais mais concretas e com maior experiência no âmbito acadêmico.

Os sentimentos ambíguos das primeiras aulas causavam um turbilhão de emoções dentro de mim. Ao mesmo tempo em que eu estava feliz e grata por estar naquele ambiente, a insegurança, o medo e o pensamento de ser uma impostora ocupando aquele espaço funcionavam como uma verdadeira trava para as minhas atitudes. Eu tinha medo de verbalizar o que eu pensava, de assumir as minhas posições e, no início, chegava a me esconder atrás da pilastra de uma das salas de aula, como se aquela barreira física fosse um oásis de segurança diante da aspereza de algumas discussões.

Durante os primeiros meses do mestrado tentei dar o meu melhor. Fiz bons amigos, organizei e frequentei congressos, escrevi artigos e, o principal, me dediquei a projetos dentro da própria faculdade para que outros alunos como eu pudessem ter acesso àquele espaço.

No entanto, a distorção de pensamento de ser uma impostora acadêmica, a insegurança de redigir um relatório de pesquisa, somados às exigências não tão cordiais que a vida nos impõe, fez com que a chama que crepitava no meu peito, condicionadora de vontades e impulsos de vida, quase se apagasse.

Dessa forma, em outubro de 2019 os CID's F32.1 e F.41.1, que descrevem os quadros de Episódio Depressivo Moderado e Transtorno de Ansiedade, ganharam centralidade, naquele momento, na minha vida.

Eu me açoitava mentalmente com o diagnóstico. Pensava ser incompatível escrever sobre saúde mental e, justamente, acabar adoecendo nesse processo, sendo recomendado pela equipe de médicos e psicóloga que me acompanhava o afastamento temporário das atividades acadêmicas.

Pensar em escrever era torturante. Assemelhava-se a uma bala transpassando meu peito, com um intenso arfar sufocante, como se não houvesse possibilidade alguma de respirar. As mãos tremulavam a qualquer simples menção ao mestrado.

Foram noites e noites seguidas de lágrimas e insônia, com pensamentos inquietos me atormentando do porquê eu havia perdido o prazer em fazer aquilo que eu sempre gostei em minha vida: estudar.

Trago este simples relato para a pesquisa não para que quem a leia tenha certo sentimento de pena ou atenuação das falhas que com toda certeza este relatório de pesquisa irá apresentar. O faço para que o leitor possa entender de que lugar eu falo, como falo e que sentimento eu carrego em mim para que proponha as argumentações que seguirão nos próximos capítulos.

Me posiciono porque um diagnóstico não me define e não me coloca em estado perene, mas me torna humana e permite tratar com muito mais responsabilidade e empatia o meu objeto de estudo. Como mencionado por Donna Haraway, ao tratar das perspectivas de saberes localizados, “há grande valor em definir a possibilidade de ver a partir da periferia e dos abismos”<sup>119</sup>.

E essa possibilidade de múltiplas visões cria em mim a percepção da pesquisadora como uma instância em construção. Nunca se estará suficientemente pronta para os contornos que a pesquisa te levará, porque não somos folhas em branco, somos compostos de um todo, que atravessa, desembrulha, amarra e reverbera no fruto de nossas arquiteturas acadêmicas.

Dessa forma, sigo esta pesquisa com o amparo e a acolhida que tive o privilégio de ter. Favorecida por uma rede de apoio, costurada por amigas, que em nenhum momento desprezou ou inferiorizou as minhas dores e medos e, para além disso, com acesso a um tratamento clínico digno e sério, que me permite hoje voltar a me sentir útil e feliz em desempenhar meu ofício.

Diante do tempo exíguo que me resta para apresentar esta pesquisa com todas as formalidades necessárias para o Programa de Pós-Graduação em Direito da UFMG, algumas escolhas e cortes metodológicos, ainda que doloridos, precisam ser realizados, para que seja possível focar nos objetivos centrais do projeto.

Assim é que a pesquisa se desenvolverá, ancorada na bibliografia pertinente à temática e no aparato documental que reuni ao longo dos anos, sendo utilizados, para tanto, os relatórios de interdição das empresas de telemarketing, produzidos pelo Ministério do Trabalho, por meio da Secretaria Regional do Trabalho de Minas Gerais

---

<sup>119</sup> HARAWAY, D. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. **Cadernos Pagu**, Campinas, SP, n. 5, p. 22, 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/1773>. Acesso em: 5 set. 2021.

(SRTE/MG) e, ainda, pelas análises jurisprudenciais realizadas nos Tribunais Regionais do Trabalho (TRT) de 9 regiões: TRT-3 (Minas Gerais), TRT-5 (Bahia), TRT-6 (Pernambuco), TRT-7 (Ceará), TRT-13 (Paraíba), TRT-19 (Alagoas), TRT-20 (Sergipe), TRT-21 (Rio Grande do Norte) e TRT-22 (Piauí), no período de 01/01/2018 a 31/12/2021.

Enfim, para que nosso diálogo continue a fluir com a devida imersão no setor de telemarketing, realizo a transferência da chamada para que você, leitor, possa conhecer os meandros e práticas da organização do trabalho.

## 2.2 O setor de telemarketing: estrutura, regulação e práticas

Para construirmos um alicerce de argumentação acerca do adoecimento dos trabalhadores de *call center*, das exigências da profissão e das práticas sexistas, racistas e homofóbicas recorrentes no trabalho, precisamos compreender, inicialmente, como o setor se estrutura. Portanto, os elementos que compõem a atividade e que funcionam como agentes estressores, reforçando os elos de subordinação entre trabalho e operador, merecem um estudo pormenorizado, o qual faremos a seguir.

A bibliografia nacional que aborda a temática do *call center* no Brasil inicia-se sempre destacando o histórico de tensionamentos entre as políticas neoliberais, praticadas nas décadas de 80 e 90, e o importante marco da privatização do sistema Telebrás, reflexo de uma era de desestatização das empresas pertencentes ao governo brasileiro e evidência da dependência tecnológica em que o país se encontrava, nesse sentido, Selma Venco<sup>120</sup>, Renata Queiroz Dutra<sup>121</sup>, Ruy Braga<sup>122</sup> e Ricardo Antunes<sup>123</sup>.

Os estudos de Selma Venco apontam que os primeiros *call centers* nascem no ano de 1960, com foco no recebimento de reclamações. Assim, após o processo de privatização das telecomunicações no país, operado na década de 90, com a

<sup>120</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 153-171.

<sup>121</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador**. 2017. 388 f., il. Tese (Doutorado em Direito) — Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

<sup>122</sup> BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 59-88.

<sup>123</sup> ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

consequente criação de empresas de telefonia e acesso ampliado às linhas telefônicas, observa-se a transformação dos centros de chamada em “verdadeiros núcleos de comunicações e de serviços de verificação da satisfação, de ‘fidelização’ do cliente, de conquista de novos consumidores e de racionalização do fluxo telefônico”<sup>124</sup>.

Dessa forma, é notório que a década de 90 experimentou, com a privatização do setor, a intensa aplicação de aportes financeiros oriundos do capital estrangeiro, promovendo um crescimento vertiginoso da telefonia no Brasil, através da adoção de novas tecnologias e incremento das linhas telefônicas fixas e móveis por todo o país.

O uso da atividade de teleatendimento em suas derivações ativa ou receptiva, no ramo da telefonia, bancário, comercialização de produtos, acesso a serviços de utilidade pública e atendimento ao cliente de grandes conglomerados comerciais, torna-se parte fundamental do escopo de atuação negocial, utilizando-se da telemática para fomentar o relacionamento entre empresa-cliente<sup>125</sup>.

Em termos de regulamentação, a Emenda Constitucional nº 8/1995 é promulgada durante o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, alterando o artigo 21 da Constituição Federal para possibilitar a concessão, permissão ou exploração dos serviços de telecomunicações pela iniciativa privada.

Sob os auspícios do mesmo governo, intensamente marcado pelo apoio ao empresariado e pela persistente ideia neoliberal de desestatização, é editada a Lei nº 9.472/97, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações. Além de dispor sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a lei criou a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão regulador do setor.

Para não nos distanciarmos do núcleo deste trabalho — a saúde dos trabalhadores — é importante tecer, neste momento, uma breve crítica sobre a atuação da ANATEL. A agência parece operar de maneira fortemente inclinada aos campos econômicos e financeiros do setor de *call center*, vinculando a boa qualidade do serviço ofertado e o padrão de excelência a tempos reduzidos de atendimento ao

---

<sup>124</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 153-154.

<sup>125</sup> ASSUNÇÃO, Ada Ávila et al. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>. [Acessado 21 novembro 2021], p. 50.

consumidor ou usuário que, quando excedidos, podem ocasionar significativas punições pecuniárias<sup>126</sup>.

Contudo, é justamente a exigência dos breves tempos de atendimento um dos elementos estressores da atividade do *telemarketing*, que vem justificar o estabelecimento, pelas empresas do ramo, de tempos médios de atendimento (TMA) cada vez mais exíguos a serem cumpridos pelos teleoperadores<sup>127</sup>.

Adiante, quando adentrarmos nos componentes do trabalho, retomaremos a articulação entre o TMA e a saúde dos operadores. Reforço, por ora, que a própria agência reguladora se utiliza do *call center* para registro das reclamações dos cidadãos insatisfeitos com os serviços de telefonia. E, em uma simples consulta ao site oficial da ANATEL, utilizando as palavras-chave “saúde do trabalhador” no campo de busca, encontramos somente notícias relacionadas ao trabalho remoto de seus próprios operadores no contexto da pandemia da Covid-19<sup>128</sup> e a realização de palestras para o combate do mosquito *aedes aegypti*<sup>129</sup>. Não há menção a outra forma de intervenção ou regulação, ainda que articulada com outra área do governo, acerca da proteção à saúde de quem trabalha com telefonia<sup>130</sup>.

E, sobre as condições laborais e de saúde dos teleoperadores, é somente em 2007 que a Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, ganha, por meio da Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) nº 9 de 30 de março

---

<sup>126</sup> ASSUNÇÃO, Ada Ávila et al. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>. [Acessado 21 novembro 2021], p. 50.

<sup>127</sup> *Idem*, p. 51.

<sup>128</sup> A esse respeito: Call center da Anatel adota trabalho remoto para proteger funcionários. **Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações**. Site Oficial. Brasil. Publicado em 25.03.2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/destaques/call-center-da-anatel-adota-trabalho-remoto-para-proteger-funcionarios>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>129</sup> Palestra ensina servidores e terceirizados a combater o mosquito *Aedes aegypti*. **Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações**. Site Oficial. Brasil. Publicado em 05.02.2016. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/palestra-ensina-servidores-e-terceirizados-a-combater-o-mosquito-aedes-aegypti>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>130</sup> A busca tomou como base o dia 21 de novembro de 2021. Na visão desta pesquisadora, ainda que exista a argumentação simplória de que, como agência reguladora, a ANATEL deva se ocupar somente dos aspectos econômicos, consumeristas e estruturais do setor (antenas, cabeadamentos, linhas de transmissão e radiofrequência), me parece desarrazoada a ausência de atuação ou qualquer menção à seara trabalhista. A Lei Geral de Telecomunicações estabelece, em seu artigo 2º, VI, que é o poder público o responsável pelo desenvolvimento harmônico do setor, em consonância com as metas de desenvolvimento social do País. Tragicamente, essa ausência de preocupação com relação ao trabalho e com os operadores se revela um dado crítico do estado de precarização em que o Direito do Trabalho e os aspectos sociais são tratados em nosso país. Ainda que a saúde dos teleoperadores e o ambiente de trabalho reflita na execução e oferta dos serviços de *call center*, além do relacionamento com o consumidor, tais fatores são tratados de forma marginal e omissa por aquela que tem por função agir com poderes regulatórios.

de 2007, a inserção do Anexo II, que fixa parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing.

Feita essa nota, é imperioso destacar a privatização como um importante impulso para a expansão do setor, porque elucida como a precariedade e os influxos e domínios do capital estrangeiro sobre a atividade já estão embebidos desde o seu nascimento no contexto brasileiro. O que significa dizer: o trabalho já nasce, cresce e se desenvolve precarizado.

Renata Queiroz Dutra registra que as empresas transnacionais que passaram a operar em solo brasileiro, nesse cenário de privatização, são maciçamente influenciadas pelo toyotismo e trazem, em seu modelo de operação, além da busca clara pelo lucro, “a ideia de empresa enxuta, de articulação e gestão do trabalho por meio de redes e uma forte demanda por flexibilidade em suas relações produtivas”<sup>131</sup>.

Ao ditar as regras nesse nicho do mercado consumidor, as empresas tomadoras de serviços, sejam eles bancários, telefônicos ou varejistas, se valem da contratação de uma empresa interposta, que possui no seu objeto social a oferta da atividade de teleatendimento para a realização do contato com os clientes, os representando, vendendo-lhes ou solucionando suas demandas consumeristas<sup>132</sup>.

Verifica-se, de forma contundente, na conjuntura de remodelamento do setor, uma nova morfologia de reorganização dos postos de trabalho, marcada intrinsecamente pela terceirização de atividades e subcontratação de pessoal.

A esse respeito, enuncia Ricardo Antunes<sup>133</sup>:

A flexibilização produtiva, as desregulamentações, as novas formas de gestão do capital, a ampliação das terceirizações e da informalidade acabaram por desenhar uma nova fase do capitalismo no Brasil. As novas modalidades de exploração intensificada do trabalho, combinadas com um relativo avanço tecnológico em um país dotado de um enorme mercado consumidor tornaram-se elementos centrais da produção capitalista no Brasil. A articulação complexa existente entre financeirização da economia, neoliberalismo, reestruturação produtiva e as mutações no espaço microcômico do trabalho e da empresa não poderia deixar de afetar profundamente a classe trabalhadora.

---

<sup>131</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador**. 2017. 388 f., il. Tese (Doutorado em Direito) —Universidade de Brasília, Brasília, 2017, p. 96.

<sup>132</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 77-78.

<sup>133</sup> ANTUNES, Ricardo. **Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil**. **Estudos Avançados** [online]. 2014, v. 28, n. 81. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-40142014000200004>. [Acessado 21 novembro 2021]. p. 41.

De forma paradoxal, o setor de telemarketing figura como um dos ramos de maior empregabilidade no país, mas, ao mesmo tempo, é o responsável pela maior ocorrência de terceirização de atividades e rotatividade de mão de obra.

Dados de 2012, apurados pelo Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (SINTELMARK), veiculavam que o setor empregava à época o quantitativo de 1,4 milhões de funcionários no Brasil, sendo que 550 mil desses operadores atuavam em empresas terceirizadas<sup>134</sup>.

Sob a ótica da judicialização, nos primeiros anos do século XXI, qualquer operador do direito ou observador mais atento da Justiça do Trabalho brasileira era sabedor dos altos índices de ações movidas por trabalhadoras e trabalhadores que se ativavam no *call center*. Tais ações questionavam, além do pagamento de verbas trabalhistas, porventura sonegadas na constância do contrato de trabalho, o direito ao reconhecimento do seu vínculo de emprego ou da responsabilidade solidária com a empresa tomadora e titular do produto ou serviço comercializado pelos operadores.

O número de ações judiciais e, conseqüentemente, os debates quanto à ilicitude da terceirização no setor de teletendimento ganharam força, sobretudo, com a edição da Súmula 331, em 2011, pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) e a incerteza a respeito do telemarketing como uma atividade-meio ou atividade-fim, vinculada ao objeto ofertado pela empresa tomadora de serviços.

Em 2014, o Supremo Tribunal Federal (STF), por intermédio da decisão do Ministro Teori Zavascki nos autos do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) de nº 791932, reconheceu a repercussão geral quanto à possibilidade de terceirização de *call center* por empresas de telefonia<sup>135</sup>. Na época, várias ações que tramitavam na Justiça do Trabalho foram sobrestadas.

Concluído o julgamento do ARE nº 791932 em outubro de 2018, o STF fixou a tese já debatida nos autos da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 324 e do Recurso Extraordinário (RE) 958252, considerando a Súmula 331 do TST inconstitucional e, portanto, lícita a terceirização de atividade meio ou fim,

---

<sup>134</sup> CAVALLINI, Marta. Telemarketing emprega 1,4 milhão no país; veja como é o trabalho no setor. **Portal G1**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em 21 novembro de 2021.

<sup>135</sup> **SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL**. STF analisará terceirização de call center em empresas de telefonia Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=270044>>. Acesso em 21 de novembro de 2021.



afastando o reconhecimento do vínculo de emprego entre o trabalhador terceirizado e a empresa tomadora de serviços<sup>136</sup>.

Esse cenário de precariedade das condições de trabalho nos *call centers* foi agravado com o advento da Lei nº 13.467/2017, popularmente chamada de Reforma Trabalhista, e da Lei nº 13.429/2017, conhecida como Lei da Terceirização, que constituíram elementos legislativos de retiradas de direitos.

Ainda que diante de um quadro de desencorajamento da busca pelo reconhecimento judicial dos direitos trabalhistas, a expressão da litigância em relação ao trabalho em *telemarketing* é de tal amplitude que pôde ser observada por meio dos Relatórios Gerais da Justiça do Trabalho, produzidos pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), que evidenciam que, de 2015 a 2019, em média, duas empresas ligadas ao ramo do *call center* e da telefonia estão incluídas no rol dos vinte maiores litigantes no âmbito do TST<sup>137</sup>.

Destaca-se que a empresa Contax S.A, gigante do setor de teleatendimento, marca sua presença no ranking dos litigantes de forma expressiva nos anos de 2015, 2017 e 2018. A empresa, notável pelas inúmeras ações na Justiça do Trabalho e destinatária de diversas fiscalizações pela pasta ministerial do governo, fundiu-se em 2017 à Ability, outra empresa expressiva do setor, originando a Liq Corp. S.A.<sup>138</sup>. Em 2020, conforme o Ranking das Partes do TST, que destaca os maiores litigantes em relação aos novos casos que ingressam no Tribunal, a Liq Corp. S.A. já ocupava a 21ª posição<sup>139</sup>.

O panorama revela, dessa forma, um setor em que a força de trabalho é indubitavelmente jovem, onde muitas trabalhadoras e trabalhadores se ativam em seu primeiro emprego, atraídos pela baixa exigência de qualificação profissional e possibilidade de acumulação do trabalho com outra atividade, em razão de uma carga horária reduzida<sup>140</sup>.

---

<sup>136</sup> **SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL.** STF aplica entendimento sobre terceirização aos call-centers de empresas de telefonia. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=392545&ori=1>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>137</sup> Os relatórios podem ser acessados pelo link <https://www.csjt.jus.br/web/csjt/relatorio-geral-da-jt>.

<sup>138</sup> **Revista do Call Center.** Contax muda de nome e passa a se chamar LIQ. Disponível em: <http://www.revistadocallcenter.com.br/mercado/4116-contax-muda-de-nome-e-passa-a-se-chamar-liq.html>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>139</sup> A esse respeito, ver: <https://www.tst.jus.br/web/estatistica/tst/ranking-das-partes>.

<sup>140</sup> Esse perfil dos trabalhadores que se ativam na categoria será detalhado de forma mais extensa em tópico próprio.

Contudo, o que se tem de pano de fundo é um setor também marcado pelos vínculos de trabalho frágeis e breves, com acentuado teor de rotatividade. A esse respeito, Renata Queiroz Dutra traz, em sua pesquisa, dados do DIEESE de 2011, que revelam que as atividades de teleatendimento possuíam uma taxa bruta de rotatividade em torno de 63,6%<sup>141</sup>.

Outro importante marco do setor nos últimos anos é o deslocamento dos seus *sites*<sup>142</sup> e áreas de operação para o Nordeste do país. Se antes São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte concentravam a predominância da mão de obra da categoria, localidades como Salvador, Arapiraca, Campina Grande, Recife e Fortaleza começaram a receber unidades das maiores empresas de *call center* do Brasil<sup>143</sup>.

Esse movimento é sentido tanto pelos consumidores, que observaram ao longo do tempo a mudança nos sotaques dos operadores, como também pelas menções dos códigos de DDDs<sup>144</sup>, costumeiramente indicados no sistema de chamadas dos telefones móveis.

Por sua vez, a pesquisa acadêmica também reconhece esse fato. Renata Queiroz Dutra enuncia que esse movimento de deslocamento das centrais de teleatendimento pelo território brasileiro tem o objetivo de driblar “as consequências de mobilização e processos de resistência coletiva dos trabalhadores, como as greves”<sup>145</sup>.

Assim, aproveitando-se dos vínculos sindicais frágeis e das desigualdades socioeconômicas presentes no Nordeste brasileiro, as grandes empresas encontraram território fértil para sua expansão, mantendo as sedes administrativas e de controle no sudeste do País.

---

<sup>141</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *call centers***. 1.ed. São Paulo: LTr, 2014, p.78.

<sup>142</sup> Denominação destinada ao setor de operação propriamente dito. Onde operadoras e operadores se ativam em suas baias de trabalho, com o uso do *headset* e com o uso dos computadores ligados às linhas telefônicas.

<sup>143</sup> Ao desenvolver esse relatório de pesquisa, seja através de consultas documentais ou conversas informais, esta pesquisadora sempre se deparava com a menção a quatro empresas do setor, que possuem expressivos números de faturamento e operação no Brasil, são elas: A&C, Almaviva do Brasil, Liq Corp S.A (antiga Contax S.A) e Atento. Em consulta realizada nos sites institucionais dessas gigantes do teleatendimento, todas possuem, atualmente, operações nos Estados do Nordeste brasileiro.

<sup>144</sup> Abreviação de Discagem Direta à Distância. Trata-se de um sistema que adota prefixos regionais que possibilitam a realização de chamadas interurbanas.

<sup>145</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em *call centers* na Região Metropolitana de Salvador**. 2017. 388 f., il. Tese (Doutorado em Direito) — Universidade de Brasília, Brasília, 2017, p. 100.

A pesquisa desenvolvida por Ana Carmem Navarro de Moraes e Roberto Vêras de Oliveira sobre a implementação das centrais de teleatividade na Paraíba revela, ainda, que a oferta abundante de trabalho juvenil, com adoção de menores salários, a baixa rotatividade dos teleoperadores nos postos de trabalho, associados a substanciais incentivos por parte dos governos nordestinos, como a concessão de isenção de impostos e melhoria da infraestrutura para implantação, foram elementos fundamentais para esse deslocamento migratório empresarial<sup>146</sup>.

Para a compreensão dos fundamentos da atividade de teleatendimento, não se pode deixar de mencionar o intenso controle exercido pelas empresas, como política de gestão de qualidade. A tecnologia utilizada nos sistemas de monitoramento da jornada e pausa dos operadores e as monitorias de escuta das ligações, além do cumprimento de metas e do tempo de atendimento ao cliente, são fatores atrelados à organização do trabalho, que colocam as trabalhadoras e trabalhadores como uma simples engrenagem padronizada e pressionada para o sistema de atendimento ao cliente.

Nessa atmosfera de intenso controle, o que se tem é um meio ambiente do trabalho extremamente precário e estressor. Os estudos de Ruy Braga indicam esse cenário de intensa pressão, enfatizando que, em um universo de 131 questionários respondidos por teleoperadores de uma das maiores empresas do ramo no ano de 2004, “62% dos entrevistados apontaram o comprometimento da saúde, a dificuldade de dormir (15%), associados ao estresse decorrente da intensidade do ritmo de trabalho (26%) ou a dificuldade de adaptação ao ritmo (21%)”<sup>147</sup>.

Ainda nesse contexto, dados citados no relatório de interdição de nº 407364-20012015. 2015, da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), que realizou fiscalização no âmbito da antiga Contax S.A, revelam que, em relação ao estado emocional, “60% dos trabalhadores relataram afecções emocionais (20% ansiosos;

---

<sup>146</sup> MORAES, Ana Carmen Navarro de. OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais** [online]. 2019, v. 21, n. 2, pp. 371-389. Disponível em: <<https://doi.org/10.22296/2317-1529.2019v21n2p371>>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

<sup>147</sup> BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 75.

33% estressados e 4% deprimidos); sobre como consideram o trabalho, 44% responderam estressante”<sup>148</sup>.

Todos os dados contidos no relatório de inspeção serão abordados adiante com maior detalhamento. Contudo, o que importa destacar neste momento inicial é a conclusão apurada pelos auditores fiscais do trabalho de que no setor de teleatendimento há “grave e iminente risco à saúde do trabalhador”<sup>149</sup>.

Em que pese esse cenário, estratégias e políticas de gestão são engendradas pelas empresas com a finalidade de seduzir o teleoperador para que o trabalho real, aquele devidamente executado pelo trabalhador, se aproxime maciçamente do trabalho prescrito, isto é, aquele com parâmetros previstos e redigidos para garantir a excelência de atendimento ao cliente e o atingimento detido das metas.

Além do estímulo intenso à competição entre teleoperadores e equipes, com a concessão de dias de folga, viagens, aparelhos de celular, TV e fornecimento de certificados de destaque<sup>150</sup>, há, também como política motivacional, a formalização de convênios entre as empresas do setor e faculdades, além do estabelecimento de uma política de cargos e salários<sup>151</sup>, atrelada a um discurso falacioso de permanência e bem-aventurança na carreira.

Conforme preceitua Maria Elizabeth Antunes Lima, “a preocupação com o ‘bem-estar’ do pessoal, manifestada por essas empresas, é simplesmente um meio (uma estratégia) para alcançar o seu verdadeiro objetivo: a satisfação do cliente”<sup>152</sup>. E, para que se atinja tal objetivo e, por conseguinte, o lucro, fim excelso do capitalismo, torna-se necessário “adotar uma política de contratação que funcione como ‘uma filtragem intensa’. Elas devem se assegurar da compatibilidade da personalidade dos recrutados com sua cultura”<sup>153</sup>.

---

<sup>148</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015. p. 39.

<sup>149</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. **Relatório técnico de interdição** nº. 407364-20012015. 2015. p. 1.

<sup>150</sup> Informações contidas nos Relatórios de Interdição nº 407364-20012015. 2015, p. 22 e Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S/A, 2017, p. 55.

<sup>151</sup> MORAES, Ana Carmen Navarro de. OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais** [online]. 2019, v. 21, n. 2, pp. 371-389. Disponível em: <<https://doi.org/10.22296/2317-1529.2019v21n2p371>>. Acesso em 25 de novembro de 2021, p.384.

<sup>152</sup> LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **Os equívocos da excelência**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995, p. 53.

<sup>153</sup> LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **Os equívocos da excelência**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995, p. 43.

A esse respeito, o que se vê é a adoção por parte das empresas de *call center* de verdadeira *gamificação* dos processos de trabalho, com aplicação de inovações, como o uso de cadastro de currículos em sua forma digital, e estratégias de perfilação dos candidatos para a efetivação de contratações mais convenientes<sup>154</sup>.

Essa medida se deve tanto pela busca de um perfil desejado para a subsunção do trabalhador à normativa empresarial, como também pelas mudanças que o contorno do relacionamento cliente-empresa vem tomando no cenário mundial de hiperconexão e expansão do mercado consumidor globalizado.

Atualmente, o sucesso no atendimento ao cliente não se restringe somente à interação com o uso do telefone. A utilização de *bots* pelas empresas e o emprego de sistemas multicanais de atendimento, com o uso da interação *mobile* e *web*, intermediada pelas redes sociais ou não, vêm escalando no mercado de *contact center*, o que implicará em uma nova reconfiguração desses postos de trabalho<sup>155</sup>.

Um indício dessa reconfiguração foi justamente a adoção do regime de *home office* para algumas atividades de teleatendimento, principalmente em sua modalidade receptiva, frente ao cenário da pandemia da COVID-19<sup>156</sup>.

Por oportuno, é justamente no cenário pandêmico que fica evidente mais uma faceta de precarização do setor. Enquanto muitos se recolhiam em suas casas, como forma de evitar a contaminação, operadoras e operadores se aglutinavam nas baias de atendimento, em salas fechadas e com ventilação artificial, sem qualquer medida ou protocolo sanitário aplicado pela empregadora<sup>157</sup>. Soma-se a isso a edição do Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, que incluiu os serviços de *call center* no

---

<sup>154</sup> MORAES, Ana Carmen Navarro de. OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teletividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais** [online]. 2019, v. 21, n. 2, pp. 371-389. Disponível em: <<https://doi.org/10.22296/2317-1529.2019v21n2p371>>. Acesso em 25 de novembro de 2021, p. 385.

<sup>155</sup> MORAES, Ana Carmen Navarro de. OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teletividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais** [online]. 2019, v. 21, n. 2, pp. 371-389. Disponível em: <<https://doi.org/10.22296/2317-1529.2019v21n2p371>>. Acesso em 25 de novembro de 2021, p. 385 - 386.

<sup>156</sup> A esse respeito, ver: TIM adota home office permanente em call center próprio. **Portal G1**. Publicado em 02 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/12/02/tim-adota-home-office-permanente-em-call-center-proprio.ghtml>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>157</sup> REIS, Vivian. ARAÚJO, Glauco. CÉSAR, Júlio. **Coronavírus**: Operadores de telemarketing reclamam de condições de trabalho em SP. **Portal G1**. Publicado em 20 de março de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/03/20/coronavirus-operadores-de-telemarketing-reclamam-de-condicoes-de-trabalho-em-sp.ghtml>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

rol de atividades essenciais e indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

É também durante o período de isolamento social que a plataforma Catho, especializada na divulgação de vagas de emprego, apurou que a categoria aumentou em 36% a sua oferta de postos de trabalho<sup>158</sup>. Em contrapartida, dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), obtidos por esta pesquisadora por meio de contato eletrônico com a instituição, revelam que a ocupação “operador de telemarketing ativo e receptivo” ocupou a 14ª posição no ranking dos maiores saldos de postos de trabalho, no período compreendido entre agosto de 2020 a agosto de 2021. Contudo, é uma das ocupações que emprega com os salários mais baixos: R\$ 1.126,68 em 2020 e R\$ 1.275,37 em 2021<sup>159</sup>.

Assim, evidencia-se no setor de *call center* um espetáculo das condições simbióticas que sustentam o modelo capitalista, que se inicia com a efetivação de contratações precárias, se desenvolve em circunstâncias de controle acentuado dos processos de trabalho e baixa remuneração, adicionado às péssimas condições ergonômicas e socioestruturais, com prevalência da descartabilidade daqueles que ousam adoecer.

Feito esse pequeno adendo de regulações e práticas que estruturam o setor, cumpre a esta pesquisadora levar o leitor a conhecer quem são as operadoras e operadores. Quem efetivamente cumpre essa tarefa que a nós, consumidores, por vezes soa como incômoda e dispensável? Quem sofre em seu aparelho mental e físico com as violentas condições de trabalho? Quem estará do outro lado da linha<sup>160</sup>?

---

<sup>158</sup> NASCIMENTO, Jairo. Empresas driblam pandemia e aumentam ofertas de vagas de trabalho. **CNN**. Publicado em 09 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/empresas-driblam-pandemia-e-aumentam-ofertas-de-vagas-de-trabalho/>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

<sup>159</sup> Por meio de notícia veiculada no Portal G1 (ALVARENGA, Darlan. Veja salário médio de contratação nas 100 profissões que mais empregam no país. Portal G1. Publicado em 26 de outubro de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2021/10/26/veja-salario-medio-de-contratacao-nas-100-profissoes-que-mais-empregam-no-pais.ghtml>. Acesso em 04 de novembro de 2021), foi possível ter acesso aos dados da pesquisa da CNC, coordenada pelo economista Fabio Bentes, que se ancorou nos dados divulgados pelo CAGED. Em contato via e-mail institucional com a CNC, os dados mapeados no curso da pesquisa foram gentilmente cedidos para citação neste estudo.

<sup>160</sup> Mencionar “quem estará do outro lado da linha?” parte da inspiração que o livro de Renata Queiroz Dutra trouxe para meus estudos desde a época da graduação em Direito. Foi através dessa obra, adquirida em um Congresso sobre terceirização na Faculdade de Direito da UFMG, que obtive as minhas primeiras articulações com a temática e pude trilhar os meus primeiros passos na vida acadêmica.

### 2.3 O perfil dos teleoperadores no Brasil

Seguindo na empreitada de construir bases para o estabelecimento do nexos interseccional do adoecimento na atividade de *call center*, é necessário que se dê o devido destaque à força de trabalho que se ativa no setor.

Isso porque, além de ser um ramo de atividade, como já mencionado, que emprega um grande quantitativo de trabalhadoras e trabalhadores, o telemarketing se vale de perfis muito específicos para suas contratações, como uma estratégia política de gestão e de inclusão às avessas.

Digo inclusão às avessas, porque além de jovens, na busca pelo primeiro emprego, há a presença significativa em seu contingente de trabalho, de mulheres, negras e negros, pessoas obesas, LGBTQI+ e pessoas com deficiência<sup>161</sup>. Em uma análise superficial, tal situação poderia ser considerada louvável e, até mesmo, um modelo de prática inclusiva e de firmamento do pilar da empregabilidade diversa. Contudo, o que se tem é uma lógica perversa de exploração das vulnerabilidades, sejam elas sociais ou identitárias, e da necessidade desses trabalhadores de manutenção do seu sustento e de suas famílias.

O que significa dizer que é uma inclusão que não inclui. Um discurso de pluralidade feito para criar uma verdadeira submissão das operadoras e operadores, que carregam em si algum marcador social da diferença, a uma estrutura de controle desses corpos, para exploração da força de trabalho e, conseqüentemente, mitigação dos direitos trabalhistas.

Os dados consolidados na pesquisa de Renata Queiroz Dutra, evidenciam o seguinte panorama do perfil dos teleoperadores brasileiros<sup>162</sup>:

De acordo com os dados da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego relativos ao ano de 2011, a categoria de trabalhadores que se ativa nesse setor é composta, em sua maioria, por mulheres (74% da força de trabalho), jovens (71% dos trabalhadores tem entre 18 e 29 anos), de classe média e baixa, com nível de escolaridade correspondente ao ensino médio completo (82,9%), que estão ingressando no mercado de trabalho, sub-remuneradas (81,3% percebem até dois salários mínimos) e inseridas em categorias sindicais frágeis.

<sup>161</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 164.

<sup>162</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 77-78.

O que se desenha em relação à força de trabalho do setor é mais uma das facetas da precarização. Jovens, mulheres, pertencentes às classes mais baixas, que buscam essa forma de trabalho como alternativa de ingresso no mundo formal do emprego e, ainda, com a possibilidade do desenvolvimento de uma futura formação universitária, diante da jornada de trabalho, em tese, legalmente, ser estabelecida em um quantitativo menor.

Mesmo que não expressa nesses dados, a absorção da presença de pessoas negras e de trabalhadores LGBTQI+ demonstram um aspecto peculiar da atividade de empregar os socialmente invisíveis para o trabalho formal. Dessa forma, o fato de o trabalho ser desenvolvido sem o contato direto com o cliente, utilizando somente a voz, pressupõe uma proteção e ocultação das características físicas do trabalhador pelo telefone, o que funciona como um “anteparo social que oculta os que se sentem ou realmente são, de alguma forma, discriminados na sociedade”<sup>163</sup>.

Flávio Fleury, no âmbito de sua pesquisa com trabalhadoras trans no setor de telemarketing paulistano, evidencia essa constatação do trabalho do outro lado da linha como um biombo social e, principalmente, do sentimento de descartabilidade desses trabalhadores, seja pela empresa, seja pela própria sociedade<sup>164</sup>.

(...) que as vidas daquelas pessoas não são importantes, não são essenciais. Não, ao menos, para os seus patrões, para muitas pessoas atendidas pelos serviços prestados por elas. Mesmo porque as pessoas atendidas por elas não veem os seus rostos, não sabem quem elas são. E, tampouco, gostariam de ver seus rostos, de conhecer quem são. As trabalhadoras em empresas de telemarketing são, assim, pessoas que podem ser, facilmente, substituídas por outras. São pessoas descartáveis. Com vidas descartáveis. São pessoas cujas vidas importam menos ou pouco importam, inclusive porque muitas vezes quem trabalha no setor de telemarketing são pessoas cujas presenças quer se evitar ou mesmo eliminar das miradas cotidianas.

Ao se valer das vulnerabilidades sociais e das barreiras que esses trabalhadores vivenciam, fica evidente a opção feita pela empresa de uma escolha direcionada. A atividade de telemarketing pressupõe dos seus operadores uma amabilidade na voz e a capacidade de se adequarem ao controle e suportar os

<sup>163</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 163.

<sup>164</sup> FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa**: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>, p. 22.



possíveis xingamentos vindos dos clientes. Na visão empresarial, quanto mais vulnerável socialmente é um operador, esse se esforçará com maior afinco para alcançar a produtividade desejada<sup>165</sup>.

Logo, a contratação de mulheres, sob a justificativa do atributo da feminilidade ao falar, e a admissão de outros trabalhadores excluídos socialmente, seja em razão de sua raça, sexualidade ou classe econômica, visa justamente que eles cedam às pressões do trabalho e, mesmo diante de um cenário caótico e precário, optem por continuar em seu posto, visto que a emergência de um outro trabalho formal pode não se concretizar. A preocupação com o sustento se algema com a exploração da subjetividade.

Em sentido complementar ao contexto brasileiro, Marcelo Graciosi irá denunciar que na Argentina a indústria do *call center* também se vale da mão de obra jovem, advinda dos setores sociais mais vulneráveis, que vê o trabalho nos centros de chamada como uma enorme superação e possibilidade de acesso a um novo status social. Contudo, essa suposta superação da própria realidade encobre uma relação de exploração e saturação dos corpos desses trabalhadores<sup>166</sup>.

Na visão do autor, pode-se aferir que nos centros de chamadas há duas combinações de modalidades de controle: uma mais tradicional, que visa atender os aspectos quantitativos da atividade, ou seja, efetuar o maior número de ligações e atender as demandas do maior número de clientes possível, e outra de caráter normativo, que busca racionalizar o tipo de comportamento desejado de um operador, criando-se uma extensão pragmática do trabalhador como objeto de controle<sup>167</sup>.

Sem perder de vista o adoecimento mental e psicológico frente à exploração das vulnerabilidades pelo setor, cumpre consignar que Le Guillant verificou em seus estudos sobre a fadiga das telefonistas que os protestos e queixas fixavam-se em três vertentes. A primeira relacionada às condições concretas de trabalho, tais como o ritmo das operações e as exigências reais da organização do trabalho. Em um segundo momento, as queixas se situavam nas condições fisiológicas do ambiente,

---

<sup>165</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 163 - 168.

<sup>166</sup> GRACIOSI, Marcelo. Perforando subjetividades. La "industria" de los Call Center en el Chaco. Theomai [online] 2014, (Julio-Diciembre). Disponível em: <http://uaeh.redalyc.org/articulo.oa?id=12435592017>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

<sup>167</sup> CALDERÓN, José Angel. El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la restructuración productiva: el caso de los centros de llamadas. In: **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol.31, nº 114, jul/dez. 2006, p. 23-24.

como a luminosidade utilizada, ruídos, ventilação e etc. E em um terceiro pilar, residia as condições psicológicas do trabalho, ligadas ao próprio papel dos controles, comandos e das relações humanas no ambiente laboral<sup>168</sup>.

É certo que, por uma fidelidade à construção do argumento, os próximos tópicos se dedicaram também a abordar as condições concretas e fisiológicas de trabalho. Contudo, o nosso foco nesse relatório de pesquisa será justamente evidenciar as condições psicológicas do trabalho, fruto das relações humanas que desembocam no adoecimento.

Por uma opção metodológica, concentrarei as análises relacionais do setor em três marcadores: a raça, a sexualidade e o gênero dos teleoperadores. Dessa forma, compreender como esses elementos sociais e identitários se estabelecem dentro do ambiente de trabalho e são explorados pelo *call center* é um exercício de aproximação, para que as chaves necessárias donexo causal sejam vertidas até o caminho da responsabilidade.

### **2.3.1 A cor dos trabalhadores importa? Racismo e relações de trabalho**

Como mulher negra que sou, me permito começar as articulações dos marcadores sociais com o trabalho pelo elemento racial. Essa escolha, que pode parecer natural pela característica evidenciada no início desse parágrafo, vem também imbuída de um teor de protesto.

Várias são as pesquisas voltadas para o ramo do telemarketing e que sempre evidenciam a característica do gênero como fundamental para compreender a dinâmica opressiva do trabalho. Em uma clara ligação, ao pensarmos em *call center*, certamente a divisão de gênero operada no setor será abordada.

Nesse mesmo sentido, a diversidade sexual das trabalhadoras e dos trabalhadores acompanham as premissas de gênero e sempre são lembradas nas articulações e bibliografias referentes ao setor.

É uma constante que a cor dos trabalhadores sempre fica em planos menos protagonistas. Como um coadjuvante que, às vezes, insiste em aparecer, mas que aos olhos desatentos pode nem sequer ganhar o destaque ou o prêmio pela participação. As observações são sempre feitas de forma meridional e as formas como

---

<sup>168</sup> LIMA, M. E. A. (Org.). **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho. Organização e Apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima. Petrópolis - RJ: Vozes, 2006, p. 204-205.

os trabalhadores experimentam as práticas racistas nesse setor de trabalho, por significativas vezes, ficam encobertas.

Optei, assim, por trazer essa articulação do elemento racial no trabalho em *call center* de imediato e em uma posição primeira de abordagem, como um manifesto simbólico e diferenciado, para que nunca esqueçamos de pensar as perspectivas de trabalho também através da cor dos trabalhadores.

Com muita delicadeza faço a ressalva de que esse ato não significa que considero um marcador social mais importante ou relevante que outro. Não é essa a interpretação. Elevo o elemento racial como um compromisso assumido comigo mesma. Como preta. Como uma pesquisadora preta inserida em meios onde a cor nunca é priorizada e o racismo encoberto.

No entanto, é justamente esse racismo que a sociedade insiste em não ver, ou atenua os seus efeitos, o responsável pelas artimanhas significativas no aspecto trabalhista, econômico e social brasileiro, que exclui e precariza.

Silvio Almeida, em seus estudos sobre “*O que é racismo estrutural?*”, destaca que o racismo torna normal “a superexploração do trabalho, que consiste no pagamento de remuneração abaixo do valor necessário para a reposição da força de trabalho e maior exploração física do trabalhador”<sup>169</sup>. Nesse aspecto, o que se tem são trabalhadores inseridos em postos de trabalhos precários, com baixa remuneração, que, independentemente do número de horas trabalhadas, possuem dificuldades em prover o sustento de si próprio e de sua família.

Dados da RAIS de 2016 mostram os efeitos dessa superexploração. Enquanto profissões como engenheiro e professor de ensino superior possuem um índice de quase 88% de pessoas brancas ativas nessas ocupações, os maiores índices de atividades em que os trabalhadores, que se declararam negros, se ativam, estão ligadas as áreas de limpeza, de segurança, de agricultura, com o desenvolvimento de trabalho braçal, e, com um percentual de 74% das ocupações, está inserido o trabalho como operador de telemarketing ativo e receptivo <sup>170</sup>.

---

<sup>169</sup> ALMEIDA, Silvio Luiz de. **O que é racismo estrutural?**. Belo Horizonte (MG): Letramento, 2018, p. 135.

<sup>170</sup> GOMES, Simões Helton. Brancos são maioria em empregos de elite e negros ocupam vagas sem qualificação. **Portal G1**. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/brancos-sao-maioria-em-empregos-de-elite-e-negros-ocupam-vagas-sem-qualificacao.ghtml>. Publicado em 14/05/2018. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

Não é preciso qualquer indagação mais profunda para revelar que o índice de ocupações ditas de elite por brancos e de trabalhos precários por pessoas negras produz os seus efeitos na sistemática remuneratória.

De maneira geral, essa perspectiva remuneratória racializada foi muito bem explorada por Rayhanna Fernandes em sua dissertação de mestrado, denominada “*O lugar do feminino negro no mercado de trabalho sob a perspectiva decolonial: para além do salário e da remuneração*”, que, por meio de uma análise pormenorizada de dados estatísticos, revelou que a precarização salarial, sobretudo a subvalorização do trabalho da mulher negra, é reflexo de um “padrão histórico de poder que ainda sustenta o capitalismo mundial”, firmado por atributos próprios de ordem individual e ancestral<sup>171</sup>.

O que, na visão de Silvio Almeida, revela um estado em que as “diferenças raciais e de gênero garante que o trabalho seja realmente submetido ao capital, uma vez que o racismo retirará do trabalhador qualquer relevância enquanto indivíduo” atuando enquanto meio de dominação e “domesticação dos corpos entregues indistintamente ao trabalho abstrato”<sup>172</sup>.

Apesar das construções acadêmicas, sejam elas ligadas às teorias raciais ou ao próprio direito do trabalho, que fazem uma abordagem significativa dos efeitos do racismo estrutural, as batalhas enfrentadas pelas pessoas negras, seja no âmbito do telemarketing ou não, não se limitam somente às baixas remunerações ou à dificuldade de progressão na carreira. As batalhas enfrentadas se estendem por muitas outras trincheiras. Se estende pela trincheira de quem se é. Estampada na pele que se carrega. Na forma como nossos cabelos se moldam. No jeito em que a nossa fé é proferida.

O racismo se apresenta em multifacetadas dentro de um cenário de trabalho. Sinto dizer que nas minhas buscas não consegui localizar etnografias ou pude produzir entrevistas e colher relatos de trabalhadoras e trabalhadores negros, que pudessem me fornecer, com robustez, a forma como as práticas racistas são experimentadas no telemarketing.

---

<sup>171</sup> OLIVEIRA, Rayhanna Fernandes de Souza. **O lugar do feminino negro no mercado de trabalho sob a perspectiva decolonial: para além do salário e da remuneração**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2019.

<sup>172</sup> ALMEIDA, Silvio Luiz de. **O que é racismo estrutural?**. Belo Horizonte (MG): Letramento, 2018, p. 142 - 143.

Contudo, compreendo a necessidade para a tese que desejo firmar nesta pesquisa, da importância de trazer evidências de como essas práticas raciais se operam, para além do salário e remuneração. Assim, peço licença para, de uma forma fora da ortodoxia acadêmica, trazer exemplos por meio de notícias veiculadas, na mídia brasileira, de trabalhadoras que sofreram em seu ambiente de trabalho as imbricações racistas da organização estrutural.

Em um primeiro exemplo, temos a condenação de uma empresa de *call center*, localizada em Santa Catarina, por dano moral, porque uma de suas operadoras, mulher negra, era constantemente criticada por sua aparência. Nesse caso, a supervisora de recursos humanos determinava que a operadora alisasse os cabelos cacheados como forma de “manter um aspecto arrumado”. No entanto, mesmo cumprindo a determinação, com receio de perder o seu posto de trabalho, a funcionária era constantemente alvo de ridicularização por parte dos superiores e colegas<sup>173</sup>.

Em outra operação de *telemarketing*, agora no Estado da Bahia, uma operadora, também negra, foi alvo de racismo religioso no seu ambiente de trabalho. A trabalhadora candomblecista era constantemente importunada por colegas e pela supervisora em razão da fé que professava, chegando a escutar de sua superior hierárquica que “precisava aceitar Jesus e que só pisaria em um terreiro de candomblé para salvar almas que estão perdidas nas trevas”<sup>174</sup>.

A partir dessas situações fáticas, que se reportam a universos mais ampliados, podemos visualizar duas premissas. A existência de um comportamento estrutural de precarização do trabalho, pela sua própria natureza. E, também, uma articulação organizacional que ataca diretamente o “eu” da trabalhadora. Que julga um cabelo cacheado como desarrumado, feio, inoportuno para o ambiente de trabalho. Que atrela a religião de matriz africana às trevas, ao demônio e ao que jamais deve ser cultuado, em direta inferiorização do sentimento religioso do outro.

---

<sup>173</sup> **Revista Consultor Jurídico**. Empregada "orientada" a alisar o cabelo deve ser indenizada. Publicada em 08 de setembro de 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-set-08/empregada-orientada-alisar-cabelo-indenizada>. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

<sup>174</sup> **Portal G1 Bahia**. Jovem denuncia racismo religioso de colega que disse que pessoas do candomblé são 'almas perdidas nas trevas'. Publicado em 05 de novembro de 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2019/11/05/jovem-denuncia-racismo-religioso-de-colega-que-disse-que-pessoas-do-candomble-sao-almas-perdidas-nas-trevas.ghtml>. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

Essa atmosfera hostil de trabalho, ainda que em uma amostra reduzida, evidencia como a relação que se estabelece entre o marcador social da raça e o estresse atormentam a saúde mental dos trabalhadores, por meio de micro e macro agressões a que as operadoras e os operadores negros estão sujeitos<sup>175</sup>.

Dessa forma, o racismo no ambiente de trabalho, e a utilização desse marcador como forma de hierarquização das relações e assujeitamento das trabalhadoras e trabalhadores, fica evidente de uma simples análise do primeiro caso, em que, mesmo cumprindo a determinação patronal de alisar o cabelo, a trabalhadora ainda era alvo de piadas.

Maria Lúcia da Silva, em seu estudo intitulado “*Racismo e os efeitos na saúde mental*”, nos diz que o preconceito racial e as experiências de desvalorização do eu e da sua imagem pela raça que o corpo expressa, propagadas em um ambiente institucional, “atua negativamente na esfera intrapsíquica, afetando o eu e comprometendo sua identidade”, eis que, ao “internalizar os atributos negativos” advindos das discriminações, nasce o sentimento de inferioridade, de não pertencimento, originando comportamentos de isolamento, agressividade e pressão emocional<sup>176</sup>.

Portanto, compreender as artimanhas da exclusão e da inferiorização provocada pelo racismo no ambiente de trabalho constitui ponto central para, também, compreender o adoecimento que se opera no setor, fruto de tais práticas. Passamos, assim, a analisar outro marcador social da diferença, que junto ao preconceito racial, aflige e oprime tantas trabalhadoras no exercício de suas funções.

### 2.3.2 Um trabalho feminino

Quando pensamos na divisão sexual do trabalho operada no setor de *call center* brasileiro, Renata Queiroz Dutra, em algumas breves linhas, sintetiza esse contexto: “mulheres jovens, sub-remuneradas, que não contaram com investimentos suficientes em sua formação escolar e profissional, muitas delas vivenciando a experiência do primeiro emprego”<sup>177</sup>.

---

<sup>175</sup> FARO, André; PEREIRA, Marcos Emanuel. **Raça, racismo e saúde:** a desigualdade social na distribuição do estresse. *Estudos de Psicologia*, 16 (3), setembro-dezembro/2011, 271-278, p. 277.

<sup>176</sup> SILVA, Maria Lúcia. **Racismo e os efeitos na saúde mental.** In: Batista, Luís Eduardo; Kalckmann, Suzana. **Seminário Saúde da População Negra** Estado de São Paulo 2004. São Paulo, Instituto de Saúde, 2005. p.129-132.

<sup>177</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha:** poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 95.

As projeções mostram que quase 70% da força de trabalho ativada no setor é feminina<sup>178</sup>. O boletim especial do Observatório Nacional do Mercado de Trabalho sobre a participação de mulheres no mercado de trabalho brasileiro destaca que, em 2016, dentre as 20 ocupações que concentram 50,6% das mulheres em relação à força de trabalho formal está inserida a ocupação de “operadora de telemarketing ativo e receptivo”. As outras ocupações estão relacionadas com a área da educação, saúde, limpeza e serviços administrativos<sup>179</sup>.

Importante destacar, ainda, que dados apurados pelo Observatório, tendo como base os parâmetros da RAIS 2018, informam que nos ramos de trabalho onde há maior presença feminina a diferença salarial entre homens e mulheres é maior. Considerando a média de todos os setores, em relação ao emprego formal, as mulheres recebem pelo seu trabalho 14% a menos do que os homens<sup>180</sup>.

Apesar de possuírem um caráter global, os dados acima revelam a lógica desigual em que opera também o *call center* brasileiro. Independente da intensa presença de mulheres, os postos de chefia são destinados aos homens, o que revela uma verdadeira cadeia da “distribuição hierárquica das funções por gênero”<sup>181</sup>.

A assertiva pode facilmente ser verificada na estrutura piramidal das empresas. Áreas estratégicas, de planejamento e gerenciamento conduzidas por homens, com acesso a maior qualificação e remuneração. Enquanto na ponta da operação propriamente dita, seja como operadora ou supervisora, mulheres sub-remuneradas e sujeitas a todo tipo de controle e assédio, seja ele por parte da empresa ou pelos clientes.

Esse tipo de hierarquização nos traz algumas reflexões. A primeira é o incontestável marcador social do gênero, produzindo seus efeitos estruturais na

---

<sup>178</sup> A esse respeito: NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?. In: **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 190 e DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 96.

<sup>179</sup> BRASIL. **Observatório Nacional do Mercado de Trabalho**. Boletim Especial do Observatório – Participação Feminina no Mercado de Trabalho. Publicado em março de 2018. Disponível em: <http://obtrabalho.mte.gov.br/images/artigos/Boletim%20Especial%20Participa%C3%A7%C3%A3o%20feminina%20no%20mercado%20de%20trabalho.pdf>. Acesso em 05 de dezembro de 2021.

<sup>180</sup> BRASIL. **Observatório Nacional do Mercado de Trabalho**. Boletim Informativo - Desigualdade salarial entre sexos é maior em setores com mais participação de mulheres. Publicado em 17 de março de 2020. Disponível em: <http://obtrabalho.mte.gov.br/index.php/noticias2/1300-desigualdade-salarial-entre-sexos-e-maior-no-setores-com-maior-participacao-de-mulheres>. Acesso em 05 de dezembro de 2021.

<sup>181</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 100-101.

destinação dos postos de trabalho e, conseqüentemente, na remuneração das trabalhadoras. O que significa compreender que para a mulher é destinada a precarização.

Em outro âmbito, a aplicabilidade da força feminina no chão de fábrica liga-se, diretamente, a uma tática de dissolução e encobrimento do assédio, ou seja, uma manipulação tática dos possíveis abusos oriundos do poder empregatício, já que existe uma maior tolerância social quando as violências morais são cometidas entre mulheres<sup>182</sup>.

Assim, apesar da ordem partir de forma gerencial de um homem, os discursos e repreensões são apequenados, porque quem os profere na operação é justamente uma supervisora mulher, também sujeita a uma ordem patriarcal empresarial de exploração do gênero para o exercício do trabalho.

E essa apropriação dos atributos femininos para a execução do trabalho em *call center* se estende por outras duas nuances. Uma das mais perversas, em meu entendimento, é a utilização da operadora mulher nas frentes de trabalho receptivas, em que o consumidor ou o usuário do serviço efetua o contato para a resolução de um problema ou demanda. Geralmente, nessas situações o interlocutor está inflamado diante de sua queixa e despeja toda a sua raiva, agressividade e descontentamento do produto ou serviço diretamente na operadora<sup>183</sup>.

A exploração do “ser mulher” pela organização do trabalho reside no fato de que há certa “facilidade’ da agressão à mulher como válvula de escape para reclamações mais efetivas por parte dos consumidores”. O fato de a operadora ser mulher garante a formulação de toda sorte de impropérios e palavras de baixo calão ligadas ao gênero feminino<sup>184</sup>. A trabalhadora torna-se o saco de pancadas da empresa.

Um outro aspecto explorado pela organização empresarial é a suposta amabilidade da fala feminina, atrelada à determinação de que se atenda o cliente com um “sorriso na voz”, independente do humor do seu interlocutor. Essa orientação é um dos itens avaliados nas monitorias de escuta, realizadas pela supervisão das

---

<sup>182</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 102.

<sup>183</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 101.

<sup>184</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 101-102.



operadoras, e, caso o critério não seja atendido, a operadora tem sua nota de qualidade rebaixada, sendo punida com advertências ou penalização em sua remuneração variável e premiações<sup>185</sup>.

Outra marca muito evidente do *telemarketing* é a problemática situada em relação à proibição das idas ao banheiro. Essa questão, por óbvio, afeta toda uma coletividade de trabalhadores. Contudo, menciono esse controle da “pausa banheiro” neste tópico, porque há uma correlação aproximada com a condição de “ser mulher”, mas não exclusiva.

É necessário que pensemos o quão agressivo é para uma trabalhadora ou um trabalhador justificar para o seu superior hierárquico a sua saída do posto de trabalho para uso do sanitário. Essa situação ganha contornos mais invasivos quando as pessoas que menstruam são obrigadas a informar da ocorrência do fluxo menstrual para a coordenação, sob pena de serem punidas pela ida ao banheiro e terem sua nota de aderência rebaixada.

O que se tem no teleatendimento, então, são práticas orquestradas de exploração dos vieses de gênero, em claro intuito de controle e uso desses corpos. Apresenta-se, assim, um modelo de trabalho baseado no sofrimento e nas agressões, sejam elas simbólicas ou não, com reflexos físicos e psíquicos significativos.

E, a respeito da interação entre gênero e saúde mental, dirá Valeska Zanello que “o sofrimento psíquico deve ser compreendido assim em toda a sua complexidade, na qual os aspectos sociais e históricos específicos do sujeito confluem”. Logo, sendo o gênero parte “simbólica e constitutiva” do sujeito, sendo pensado tal marcador pela autora para além do determinismo biológico, tal fator não pode ser desprezado nas análises do sofrimento<sup>186</sup>.

Dessa forma, como uma das vertentes do sofrimento, é certo que a constante assimetria da relação entre o tratamento dado em âmbito social entre o masculino e o feminino, em uma sociedade essencialmente machista, acentua a vulnerabilidade da mulher o que implica em danos diretos à higidez mental.

Cristina Vianna e Gláucia Diniz elucidam que, entre as mulheres, a depressão, além de “transtornos afetivos, agorafobia, crises de angústia, ansiedade generalizada

---

<sup>185</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015. p. 25.

<sup>186</sup> ZANELLO, Valeska. A saúde mental sob o viés do gênero: uma releitura gendrada na epidemiologia, da semiologia e da interpretação diagnóstica. *In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade*. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014, p. 93.

e transtornos alimentares”, são patologias mais frequentes de serem identificadas e que são justamente essas mulheres as que mais aceitam socialmente o diagnóstico e realizam o tratamento medicamentoso com tranquilizantes e ansiolíticos<sup>187</sup>.

Ademais, para as autoras circunstâncias sociais, tais como a discriminação, a “carga de trabalho excessiva, a repetição de tarefas, a ausência de tempo livre, a não remuneração e a pouca valorização familiar e social também constituem fatores de risco e adoecimento mental”<sup>188</sup>.

Feitas tais constatações em relação ao gênero das trabalhadoras, passamos então a entender como a organização do trabalho também opera conjugando a diversidade sexual, em seu plantel de trabalhadores.

### 2.3.3 Identidades de gênero e sexualidades dissidentes

Outro grupo de trabalhadores que encontram no telemarketing uma porta para o trabalho formal são os operadores que apresentam alguma identidade de gênero ou sexualidades dissidentes. Assim, como pessoas negras e mulheres, essas trabalhadoras e trabalhadores também estão sujeitos às mesmas precariedades estruturais, traduzidas nos baixos salários, com dificuldades de progressão na vida profissional e inseridos na dinâmica de controle e assédio vivenciados no setor.

É preciso também mencionar que esses grupos compartilham entre si aspectos referentes à origem social. Geralmente, são pessoas que, além de carregarem consigo algum marcador que perpetua exclusão e desigualdade, são pertencentes de famílias oriundas das classes mais baixas, moradores de regiões mais periféricas, com pouca escolaridade e que dependem da venda da força de trabalho para o sustento<sup>189</sup>.

Esse conglomerado de fatores identitários e sociais atua como uma máquina de subordinar e subalternizar as operadoras e operadores. São pessoas que são escolhidas diante da sua capacidade de suportar o assédio, já que vivem em uma engendrada exclusão e invisibilidade de seus corpos pela sociedade e que, diante das

---

<sup>187</sup> VIANNA, Cláudia; DINIZ, Gláucia. Gênero, feminismos e saúde mental: implicações para a prática e a pesquisa em psicologia clínica. In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014, p. 44.

<sup>188</sup> VIANNA, Cláudia; DINIZ, Gláucia. Gênero, feminismos e saúde mental: implicações para a prática e a pesquisa em psicologia clínica. In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014, p. 93-94.

<sup>189</sup> VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 167-168.

ofensas e humilhações praticadas no ambiente de trabalho, tendem a “abaixar a cabeça” e manterem-se silenciadas, pois necessitam da prestação salarial.

Flávio Fleury, em sua pesquisa, a partir das aproximações que realizou com o Sintratel em São Paulo, em relação ao perfil dos teleoperadores, identificou a presença de lésbicas, mulheres transexuais, travestis, bissexuais, homens trans, pessoas trans não-binárias, gays e pansexuais. Tratam-se de trabalhadoras e trabalhadores que desafiam matriz da heteronormatividade imposta<sup>190</sup>.

Na etnografia desenvolvida pelo pesquisador fica evidente, por meio dos relatos colhidos com trabalhadoras do telemarketing, a existência de “obstáculos transfóbicos e cissexistas” em relação ao ingresso no mercado formal de trabalho e, também, em relação à progressão de carreira dentro das empresas de *call center*<sup>191</sup>.

Uma observação que merece destaque em relação às travestis e mulheres trans é quanto a sua passabilidade, traduzida em características do “ser mulher”. Esse fato, que também espelha uma realidade social, produz seus efeitos na modalidade organizacional quando essas trabalhadoras possuem o seu acesso mais facilitado às vagas de emprego, em uma clara “tentativa de apagamento de elementos anatômicos, estéticos e estilísticos indicadores de sua transexualidade ou travestilidade”<sup>192</sup>.

Verifica-se, assim, novamente a evidência de uma “inclusão às avessas”, em que há restrições para que os corpos marginalizados dessas trabalhadoras e trabalhadores sejam aceitos no âmbito da empresa, aliada a uma falta de preparo organizacional para conduzir essas pessoas no ambiente de trabalho. Situação que pode ser traduzida pelas dúvidas quanto a possibilidade de uso do nome social pelas operadoras e operadores e acesso aos sanitários correspondentes às identidades de gênero<sup>193</sup>.

---

<sup>190</sup> FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa**: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>, p. 132-138.

<sup>191</sup> FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa**: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>, p. 132-134.

<sup>192</sup> FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa**: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>, p. 132-134.

<sup>193</sup> FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa**: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>, p. 138-139.

De certa forma, se instala um paradoxo: ainda que o cliente não tenha o contato direto com o operador e seja o telefone este anteparo social, como já abordado neste relatório, é a própria organização que hierarquiza os corpos, pela tradução de quem se é e não pela sua capacidade de exercer, que exige certo nível de passabilidade para a contratação, que determina quem ou não será aceito para o seu exército de trabalhadores submissos, desvalorizados e sub-remunerados.

A esse respeito, é importante fixar, como preceitua Guacira Lopes Louro, como as marcas que carregamos em nossos corpos são marcas de poder, que “podem ser decisivos para dizer do lugar social de um sujeito, ou podem ser irrelevantes, sem qualquer validade para o sistema classificatório de certo grupo cultural”<sup>194</sup>.

Aqueles e aquelas que transgridem as fronteiras de gênero ou de sexualidade, que as atravessam ou que, de algum modo, embaralham e confundem os sinais considerados “próprios” de cada um desses territórios são marcados como sujeitos diferentes e desviantes. Tal como atravessadores ilegais de territórios, como migrantes clandestinos que escapam do lugar onde deveriam permanecer, esses sujeitos são tratados como infratores e devem sofrer penalidades. Acabam por ser punidos, de alguma forma, ou, na melhor das hipóteses, tornam-se alvo de correção. Possivelmente experimentarão o desprezo ou a subordinação. Provavelmente serão rotulados (e isolados) como “minorias”. Talvez sejam suportados, desde que encontrem seus guetos e permaneçam circulando nesses espaços restritos. Já que não se ajustaram e desobedeceram às normas que regulam os gêneros e as sexualidades, são considerados transgressores e, então, desvalorizados e desacreditados<sup>195</sup>.

Essa experimentação da subordinação intensificada no ambiente de trabalho, com desenvolvimento de processos extenuantes pelo sujeito, com controle de tempo, fala e liberdade de sair do seu posto de trabalho, associada a um contexto de desvalorização social, constituem um importante fator para o adoecimento psíquico desses trabalhadores.

---

<sup>194</sup> LOURO, Guacira Lopes. **Um corpo estranho**: ensaios sobre sexualidade e teoria queer. Belo Horizonte: Autêntica, 2004, p. 76.

<sup>195</sup> LOURO, Guacira Lopes. **Um corpo estranho**: ensaios sobre sexualidade e teoria queer. Belo Horizonte: Autêntica, 2004, p. 87.

A esse título, os escritos de Henrique Nardi<sup>196</sup>, Alexandre Carrieri<sup>197</sup>, Ana Rosa Aguiar<sup>198</sup> e Ana Paula Rodrigues<sup>199</sup> demonstram como a sexualidade e a discriminação institucional interdita o trabalho e fazem surgir o sofrimento do sujeito, afetando e intensificando os processos de subordinação.

Henrique Caetano Nardi sustenta que as manifestações de homofobia, transfobia ou outras violências provocadas pelas dissidências a heteronormatividade são facilmente detectáveis nos contextos de trabalho, eis que “a norma incorporada reage ao (à) outro (a) por ameaçar aquilo que sustenta a construção social da identidade sexual e de gênero”<sup>200</sup>.

As reflexões de Alexandre Carrieri, Ana Rosa Aguiar e Ana Paula Rodrigues Diniz compreendem que o “preconceito que caracteriza a exclusão daqueles que se distanciam do ‘padrão de normalidade’ social caracteriza uma manifestação insidiosa da violência simbólica”<sup>201</sup>. Alia-se a isso que o rotular as trabalhadoras e trabalhadores por sua sexualidade acaba por reproduzir essa violência com vias a um ideal de intensificação da dominação e hierarquização das relações.

Nessa sistemática, unindo aos escritos de Dejours, constata-se que a organização do trabalho utiliza da própria exploração do sofrimento e do abalo psíquico para a dominação da força laborativa. Nesse sentido, o “sofrimento mental

---

<sup>196</sup> NARDI, Henrique Caetano. Nas tramas do humano: quando a sexualidade interdita o trabalho. *In: Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea*/Fernando Pocahy (organizador) – Porto Alegre: Nuances, 2007.

<sup>197</sup> CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR, Ana Rosa Camillo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 165-180, Março de 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 29 de novembro de 2021.

<sup>198</sup> CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR, Ana Rosa Camillo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 165-180, Março de 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 29 de novembro de 2021.

<sup>199</sup> CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR, Ana Rosa Camillo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 165-180, Março de 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 29 de novembro de 2021.

<sup>200</sup> NARDI, Henrique Caetano. Nas tramas do humano: quando a sexualidade interdita o trabalho. *In: Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea*/Fernando Pocahy (organizador) – Porto Alegre: Nuances, 2007, p. 72.

<sup>201</sup> CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR, Ana Rosa Camillo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 165-180, Março de 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512013000100011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 29 de novembro de 2021.

aparece como intermediário necessário à submissão do corpo”<sup>202</sup>. Assim, as frustrações e provocações acumuladas, com vias a gerar um ideal de agressividade e tensão nervosa, atuam como forma de aumentar a produtividade e adequar a tarefa<sup>203</sup>.

Revela-se, dessa maneira, o capitalismo em sua forma mais perversa, que se vale da vulnerabilidade social de trabalhadoras e trabalhadores para exercer a dominação de seus corpos considerados marginalizados, subvalorizar o seu trabalho e ainda provocar severo adoecimento a partir da opressão de suas condições físicas, mentais e psicológicas.

Como relatei no início, é necessário para a construção do nexos interseccional que repassemos por todas as nuances que compreendem o trabalho. Entender como o controle é exercido de forma normativa, comportamental e com fins ao atingimento de metas e do lucro propriamente dito, é uma das faces que necessitamos visualizar para que a avaliação da atividade possa expressar todos os elementos fundamentais para o adoecimento da categoria.

## **2.4 Os elementos da organização do trabalho e suas interferências na vida e saúde dos trabalhadores**

Até esse ponto da ligação, a minha narrativa conectou você, leitor, há alguns fatores da organização do trabalho. O primeiro deles trata-se do escopo do setor propriamente dito: sua constituição, desenvolvimento e, principalmente, suas práticas de gestão e exploração da força de trabalho. O segundo, central para esta dissertação, reside nos desdobramentos dos sujeitos que compõem a força de trabalho, suas individualidades e contornos sociais, que orbitam e permitem a sua subordinação, para além dos limites jurídicos, pelas instituições empresariais.

Assim, chegamos a um ponto da chamada em que a checagem dos elementos que compõem a tarefa propriamente dita se mostra necessário. Amparada pela teoria de Le Guillant, já explorada no primeiro capítulo, volto a afirmar a necessidade das compreensões das condições concretas de trabalho, traduzidas no ritmo, exigências,

---

<sup>202</sup> DEJOURS. Christophe. *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 96.

<sup>203</sup> DEJOURS. Christophe. *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 102-103.

prescrições, e, ainda, das condições ergonômicas e ambientais<sup>204</sup>, para que os traçados do nexa e do adoecimento sejam dotados da seriedade e sobriedade com que se pretende fixar.

Dessa forma, faço esse exercício de imersão nesses elementos que permeiam tanto a esfera organizacional como na própria camada de execução da tarefa, porque essa aproximação do trabalho real e das queixas dos trabalhadores nos propiciam uma descrição mais verdadeira do trabalho e das dificuldades enfrentadas cotidianamente pelas operadoras e operadores<sup>205</sup>.

Verdade essa que se busca evidenciar partindo da própria afirmação de Selma Venco, de que “ser capaz de trabalhar sob pressão é condição *sine qua non* para ingressar e permanecer no *telemarketing*”<sup>206</sup>. Isso porque o teleatendimento congrega em seu cerne a constituição de “relações sociais específicas”, seja pelas explorações dos marcadores sociais, como aqui já retratado, como também pela evidência de uma histórica prescrição que arquiteta as cadências de ritmo de trabalho e da subordinação que atua sobre a organização como um todo<sup>207</sup>.

Dessa maneira, entender como essas prescrições se estabelecem, em detrimento do trabalho real que é desenvolvido pelo operador, é um importante fator para que os tensionamentos em relação ao adoecimento sejam possíveis. Um ponto de partida é, justamente, compreender que o setor de telemarketing se constitui em um ramo onde a prescrição do trabalhar, ou seja, as normas e condutas de execução que conduzem as atividades, é levada até as últimas instâncias de exigência. A organização do trabalho requer do operador que siga à risca a normativa pré-determinada de conduta, de procedimento e de cumprimento dos tempos exíguos de trabalho.

---

<sup>204</sup> LIMA, M. E. A. (Org.). Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho. Organização e Apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima. Petrópolis - RJ: Vozes, 2006, p. 204-205.

<sup>205</sup> ASSUNÇÃO, Ada Ávila et al. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>. Acessado em 21 novembro de 2021, p.60.

<sup>206</sup> VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Acessado em 20 de dezembro de 2021, pp. 07-18. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>, p. 13.

<sup>207</sup> VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Acessado em 20 de dezembro de 2021, pp. 07-18. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>, p. 9.

A esse respeito, Renata Queiroz Dutra dirá que, para o desenvolvimento dos processos de trabalho no *call center*, é essencial o acirrado controle da atividade que traz os seus impactos tanto no “conteúdo informacional dos atendimentos”, como no tempo para esse atendimento propriamente dito e, ainda, nos “tempos mortos dos trabalhadores”<sup>208</sup>.

Esse controle em sua totalidade é desempenhado pela interação homem-máquina, que modifica a forma com que o trabalhador enxerga o próprio trabalho. Sob esse paradigma, Simone Wolff dirá que, com a condução das funções de trabalho ditadas pela máquina, temos uma redução do trabalho vivo “informacional”, já que a atividade se converterá em um processo de “manutenção e retroalimentação das máquinas”, extirpando qualquer possibilidade de criação pelo trabalhador<sup>209</sup>.

Nesse contexto, entre muitas contradições que são vistas no setor, podemos acrescentar mais uma: a organização estabelece parâmetros muito exatos para a conduta dos trabalhadores, controlando seu comportamento, seus corpos e seus impulsos mais simples, como a capacidade de improviso. Tudo isso nos levaria a uma atmosfera em que a satisfação final do cliente fosse o pote de ouro no final do arco-íris. Contudo, o que se estabelece no processo de trabalho em teleatendimento é o privilégio da quantidade, em detrimento da qualidade.

Essa observação fica clara a partir das conclusões traçadas por Lailah Vasconcelos de Oliveira Vilela e Ada Ávila de Assunção, no artigo “*Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores*”<sup>210</sup>.

A principal contradição da organização do trabalho é a valorização excessiva da quantidade de atendimentos realizados e rapidez em detrimento da qualidade de atendimento, apesar do objetivo explícito em satisfazer o cliente. É uma organização paradoxal que fixa normas rígidas, e os seus controles desconsideram uma série de fatores que interferem na execução da tarefa, dificultando seu cumprimento no tempo determinado pela empresa, como por exemplo, questionamento de clientes que não se encaixam à fraseologia imposta, dicção imperfeita do cliente, irritação do cliente, ruído externo etc.

---

<sup>208</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 80.

<sup>209</sup> WOLFF, Simone. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In: **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 109-110.

<sup>210</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2004, v. 20, n. 4. Acessado em 20 de dezembro 2021 pp. 1069-1078. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>, p. 1076.



Até o momento, abordei o controle exercido na atividade de forma geral, sem detalhar em minúcias quais são esses elementos que orbitam em face da organização e estrutura laboral. Dessa forma, o que pretendo nas próximas linhas é, sem a ambição de ser taxativa, abordar pontos que julgo necessários para a compreensão dos elementos estressores.

As abordagens em relação ao espaço físico, mobiliário, jornada de trabalho, pausas, metas, avaliações, competição entre operadores e equipes, a realização de monitorias, aplicação de medidas disciplinares e o estabelecimento da remuneração para os operadores serão amparadas pelo estudo bibliográfico e um diálogo intercambiado com relatórios de fiscalização e interdição de empresas de *call centers*, obtidos por solicitações realizadas por esta pesquisadora ao setor de saúde e segurança no trabalho da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Minas Gerais – SRTE/MG.

Destaco que me baseio em quatro relatórios, sendo um deles o relatório técnico de interdição de uma das maiores empresas do ramo do *call center* e três relatórios referentes à fiscalização e aplicação de penalidades administrativas, consubstanciadas em autos de infração por parte dos auditores fiscais do trabalho<sup>211</sup>.

Dessa forma, evidencio que dois desses relatórios, um de interdição e outro de fiscalização, referem-se às observações e intervenções feitas pelos auditores fiscais do trabalho no âmbito da empresa Contax S.A. O primeiro deles, destaca as ações de fiscalização na empresa, com início em 03/04/2013, abarcando as operações desenvolvidas no município de Belo Horizonte, Minas Gerais, compreendendo um universo de 11.673 empregados<sup>212</sup>.

Já o relatório técnico de interdição, também vinculado a Contax S.A, detalha as práticas da organização do trabalho no Site Santo Amaro, localizado em Recife, Pernambuco, que conta com aproximadamente 15.000 trabalhadores em teleatendimento. As atividades de fiscalização tiveram início em maio de 2013, sendo aprofundadas em 14/07/2014. Os auditores relatam que em retorno ao local, em janeiro de 2015, oportunidade em que foram realizadas novas inspeções, “não houve

---

<sup>211</sup> Estes relatórios foram obtidos mediante simples solicitação, realizada mediante ofício, na sede da SRTE/MG.

<sup>212</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A.

melhoria em relação às práticas de organização do trabalho, ao ambiente de trabalho ou em relação aos programas de SST (Saúde e Segurança do Trabalho)”<sup>213</sup>.

O terceiro relatório compreende o período de fiscalização entre 08 de abril de 2017 a 29 de agosto de 2017, relacionado à operação da empresa A&C Centro de Contatos S.A, em Belo Horizonte. Os atos fiscalizatórios ocorreram por um grupo de auditores integrantes do projeto de “Prevenção de Acidentes”, “visando atender, além de denúncias do sindicato da categoria e de trabalhadores, solicitação do MPT”<sup>214</sup>.

Cabe mencionar que esse relatório em específico me chamou atenção por uma circunstância que revela o que já detalhamos em linhas passadas: a presença feminina na força de trabalho do *telemarketing*. A fiscalização apontou que 4.265 era o quantitativo de operadores em teleatendimento, destes 3.086 eram mulheres.

O quarto e último relatório tem por referência as fiscalizações desenvolvidas no âmbito da empresa Almviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A., com as observações realizadas na operação localizada em Belo Horizonte, no período de junho de 2018 a outubro de 2018, abarcando um quantitativo de 4.753 operadores<sup>215</sup>.

É preciso fazer uma síntese inicial: todos os relatórios são enfáticos em apontar que “existe um controle rigoroso para que o trabalho seja realizado como foi definido (prescrito) pela empresa”, não existindo qualquer “margem de negociação entre o prescrito e o real”<sup>216</sup>.

Faço essa localização com o objetivo de evidenciar para o leitor a importância do mergulho nesses elementos que constituem o trabalho. Revela-se, por meio desses relatórios, um significativo número de trabalhadores inseridos na atividade e destinatários das práticas detalhadas a seguir, que opto por abordar de maneira global, para que se possa ter uma visão abrangente das estruturas organizacionais.

#### **2.4.1 Os espaços físicos de trabalho: do mobiliário ao virtual**

O trabalho desenvolvido pelas operadoras e operadores visa o constante atendimento ao público, com a solução de demandas dos mais variados tipos, venda

<sup>213</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p.3.

<sup>214</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.3.

<sup>215</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.2.

<sup>216</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 67.

de produtos, oferta de serviços, escuta de problemas, solicitação de doações, dentre outros, que exigem da trabalhadora e do trabalhador grande concentração<sup>217</sup>.

Os operadores são acomodados em salas grandes, climatizadas artificialmente e separados em ilhas de acordo com o serviço ou produto que oferecem. Ocupam uma posição de atendimento (PA), inserida numa “baía”, equipada com mesa, terminal de vídeo, mouse, teclado, cadeira e telefone<sup>218</sup>.

Em alguns *sites* há a presença, em uma única sala, de 900 PAs<sup>219</sup>, o que justifica quando do contato estabelecido com as empresas de telemarketing, o insistente ruído que invade a chamada e impede por vezes a comunicação clara entre consumidor e operador.

As atividades são realizadas sempre na posição sentada, sendo proibida a alternância de postura, e a saída do local de trabalho é controlada pelo superior imediato<sup>220</sup>. Relatos colhidos pela fiscalização, por meio da fala de uma supervisora, informam que “o operador só pode ficar sentado corretamente, com as costas encostadas na cadeira, braço apoiado na mesa; cabeça de frente para o monitor; não deve olhar para cima nem para baixo nem conversar”<sup>221</sup>.

Há a presença de um supervisor para cada 15 a 20 operadores<sup>222</sup>, sendo que seu posto de trabalho é moldado em uma posição física mais elevada que a dos operadores, permitindo que durante a jornada este tenha visibilidade de toda a operação<sup>223</sup>.

As verificações *in loco* realizadas pelos auditores constataram problemas nos mobiliários ofertados pelas empresas, tais como ausência de ajuste de altura das superfícies e monitores, cadeiras com apoios para braços danificados, “demonstrando manutenção deficiente e/ou ausência de reposição adequada”<sup>224</sup>.

---

<sup>217</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 12.

<sup>218</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015.

<sup>219</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.3.

<sup>220</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.10-11.

<sup>221</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.6.

<sup>222</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.13.

<sup>223</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 3.

<sup>224</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almagora do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.37

Constatou-se, também, que a “higiene do PA é precária”, havendo reclamações dos operadores quanto a presença de poeira, sendo relatado que muitos trabalhadores é que fazem a limpeza da sua mesa de atendimento<sup>225</sup>.

O trabalho pressupõe a necessidade do uso contínuo de fones de ouvido com microfone, denominados *headset*. Em todas as fiscalizações foi constatada a utilização do aparelho “sem a espuma de proteção auditiva e sem o tubo do fone”<sup>226</sup>. Isso acontece porque os *headsets* são distribuídos individualmente para cada operador, considerando o prazo de garantia estabelecido pelo fabricante – três meses para a espuma e seis meses para o tubo<sup>227</sup>. Contudo, caso seja necessária a substituição do aparelho em período menor, por defeito, dano ou extravio, é realizado, pela empregadora, um desconto na folha de pagamento do operador no valor de R\$ 6,00 referente ao tubo do microfone e R\$ 3,00 pela espuma auricular<sup>228</sup>.

Toda essa atmosfera estrutural implica na opção pelos trabalhadores de trabalharem com os equipamentos danificados, para que não sofram os descontos pecuniários. Nesse caso, os teleoperadores são impelidos a utilizar um equipamento “falhando, ‘chiando’, e com ruídos intermitentes”<sup>229</sup> durante toda a jornada de trabalho.

Outra queixa frequente dos operadores refere-se aos sistemas informatizados utilizados para a execução do trabalho. Em entrevistas realizadas pelos auditores fiscais do trabalho, foi apurada a necessidade de abertura de várias telas para realização de um único atendimento. Como relatado pelos operadores, “em alguns setores necessário abrir até oito telas para consultas (tela com dados do cliente, dos planos oferecidos, com roteiros de atendimento, etc.)”<sup>230</sup>. É constante a reclamação pela lentidão dos sistemas informatizados que gera, além do atraso no atendimento e impacto no desempenho de trabalho, muita ansiedade e tensão psíquica ao operador, em decorrência da inoperância da ferramenta de consulta<sup>231</sup>.

---

<sup>225</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 43.

<sup>226</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 35.

<sup>227</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 45.

<sup>228</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 35.

<sup>229</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 35.

<sup>230</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 26.

<sup>231</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 34.

Uma nota se faz necessária, partindo das constatações feitas pelos auditores: a maioria dos sistemas informatizados são aqueles fornecidos pela empresa tomadora, ofertante do produto ou serviço, que contrata a empresa de teleatendimento para execução das atividades ativas ou receptivas, cabendo ao teleoperador terceirizado efetivar no sistema da tomadora as modificações no cadastro do consumidor, ativação e desativação de serviços e a resolução de problemas ou demandas do consumidor final<sup>232</sup>.

A fiscalização concluiu que no fim, é a tomadora “quem planeja, organiza, estabelece metas a serem cumpridas, determina o modo, tempo e a forma que o trabalho deve ser realizado”<sup>233</sup>.

#### **2.4.2 Uma jornada atrativa, mas nem tanto**

Um outro elemento sempre lembrado quando se fala do trabalho em *telemarketing* é a jornada de trabalho estabelecida em quantitativo menor que em outros tipos de trabalhos.

Um observador mais desatento, ou um outro trabalhador que se ativa na jornada usual de 8 horas diárias, pode avaliar como benéfica e, até mesmo, atrativa a diminuição do tempo de permanência no trabalho.

Isso porque o item 5.3 do Anexo II da NR – 17, que trata da jornada dos teleoperadores, estabelece que “o tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração”.

Contudo, a realidade vivenciada pelos teleoperadores é bem diferente do que o senso comum e a normativa estabelecem. Novamente, o trabalho real prevalece sobre a prescrição.

Os trabalhadores entram na empresa (passam o crachá na catraca), se dirigem até seu andar (o prédio tem seis andares), necessitam de, obrigatoriamente, guardar seus pertences em um armário, já que a empresa não permite objetos na PA, sendo que muitas vezes não conseguem facilmente encontrar armário disponível. Aí então se dirigem para a PA, sendo que também acontece algumas vezes de haver dificuldade para encontrar PA disponível. Ao se posicionarem na PA devem fazer seu *login*, e somente nesse momento, quando feito o *login*, inicia-se a sua jornada de trabalho. São comuns problemas com os sistemas informatizados, o que atrasa ainda mais

---

<sup>232</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.5-6.

<sup>233</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 6.

o início da sua jornada de trabalho. Nesse caso, é necessário que o supervisor justifique o seu atraso, para que não ocorra desconto no seu salário. Quando não há justificativa por parte do supervisor para que não ocorra o referido desconto, o operador compensa este atraso. Permanecendo no trabalho após o término da jornada. Segundo entrevistas, os operadores se sentem injustiçados, já que os mesmos não possuem gerência sobre este fato<sup>234</sup>.

O período acima destaca com exatidão as realidades e queixas dos trabalhadores em relação ao início de sua jornada. Cumpre rememorar que estamos falando de grandes salas onde a operação é desenvolvida, algumas com centenas de posições de atendimento. Em algumas empresas há apenas um único elevador para o deslocamento dos trabalhadores, com capacidade reduzida para o quantitativo de pessoas em trânsito, o que implica no fato de muitos operadores terem que se deslocar por vários lances de escadas para chegar em seu posto de trabalho<sup>235</sup>.

Acresce-se a isso a exigência empresarial para que o teleoperador não leve seus pertences para a operação. Contudo, há o fornecimento insuficiente de armários para que o trabalhador possa guardar seus pertences, necessitando que eles deixem seus objetos pessoais em locais improvisados<sup>236</sup> ou dividam os escaninhos disponíveis com algum colega<sup>237</sup>.

O que se vê dessa dinâmica empresarial é que o operador já inicia a sua jornada em desvantagem. Até, efetivamente, dar o *start* do início do seu tempo de trabalho, da catraca da empresa ao *login* no computador, já transcorreu um significativo tempo à disposição do empregador. Além do mais, o trabalhador já é inserido em variados fatores de estresse e ansiedade antes de efetivar a primeira ligação, questionando-se se terá um lugar apropriado para guardar seus objetos pessoais ou mesmo uma posição de atendimento para trabalhar.

Para além do início e fim variável da jornada, diante dessa dinâmica organizacional descrita, a fiscalização apontou ainda que são recorrentes as queixas quanto à troca de turnos de trabalho sem consulta prévia ao operador<sup>238</sup>. Soma-se a

---

<sup>234</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 19.

<sup>235</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 53.

<sup>236</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 48-49.

<sup>237</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 52.

<sup>238</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 19.

isso o fato de que as escalas, principalmente em domingos e feriados, são elaboradas sem a observância do horário em que o operador habitualmente trabalha, comprometendo a sua organização familiar e vida pessoal<sup>239</sup>.

A esse respeito, como ressaltado pelos auditores fiscais do trabalho, essa inobservância da jornada a ser desempenhada pelos atendentes impacta, sobretudo, as trabalhadoras mães e a dinâmica do cuidado, eis que as operadoras precisam conseguir alguém com flexibilidade para cuidar de seus filhos enquanto estão no trabalho ou adequar os horários de alimentação de seus bebês em fase de amamentação<sup>240</sup>.

Em desalinho com a NR-17, que limita a jornada de trabalho com o intuito de diminuir a fadiga e o cansaço, verificou-se que “não somente é comum a realização de horas extras, como há estímulo para a sua realização, inclusive com distribuição de prêmios”<sup>241</sup>. Em um dos *sites* fiscalizados havia certa promoção que divulgava que se o operador realizasse 1 hora e 50 minutos de hora extra por dia, durante 5 dias, receberia como compensação folgas e cupons para participar de um sorteio de vale compras<sup>242</sup>.

É necessário, também, fazer uma nota sobre as táticas organizacionais utilizadas pelas empresas para que a jornada dos teleoperadores seja alterada. Em conversas informais com trabalhadores do setor e com pessoas ligadas ao sindicato da categoria em Belo Horizonte, me foi confidenciado que muitos *call centers* alteram a nomenclatura do cargo para que seja possível a realização de uma jornada de 8 horas diárias. Dessa forma, mantém-se o escopo de trabalho, porém o operador de telemarketing ganha o nome de “agente de relacionamento”, “consultor de vendas e negócios”, “agente de promoção e vendas” e tantas outras designações que a criatividade empresarial pode permitir, em claro intuito de desvirtuar a legislação trabalhista.

Se por um lado há no setor uma notável sobrecarga de trabalho, significativas também são as taxas de absenteísmo, que traduzem as ausências, sejam elas

---

<sup>239</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 32.

<sup>240</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 32.

<sup>241</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 9.

<sup>242</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 9.

justificadas ou não, e atrasos nos postos de trabalho. Apurou-se que o absenteísmo varia de setor para setor, sendo mais intenso nas áreas de tele vendas e retenção, essa última responsável por evitar o cancelamento de produtos e serviços pelos clientes. Coincidentemente, são também essas áreas que apresentam índices maiores de apresentação de atestados médicos por problemas de saúde<sup>243</sup>.

As faltas e atrasos, ainda que justificados, impactam diretamente no recebimento de bonificações pelos trabalhadores e atingimento de metas. Algumas empresas adotam como prática descontos na remuneração variável se a taxa de absenteísmo foge da meta pré-estabelecida. Dessa forma, como verificado pela fiscalização, “há descontos devido às faltas justificadas: duas faltas, 50% de desconto na RV, e a partir de três faltas, 100% de desconto”<sup>244</sup>.

Um dos pontos que trataremos em tópico próprio é o alto índice de atestados médicos entregues pelos trabalhadores que se ativam no setor. Necessário dizer que as faltas, ainda que justificadas por documentos médicos, são vistas com maus olhos pelas empresas. Nesse sentido, além de repercutir negativamente na renda final que o operador auferirá ao fim de seu mês de trabalho, há certa desconfiança em relação aos laudos médicos apresentados, o que faz com que algumas organizações adotem “Declarações de Veracidade do Documento”, a ser assinada pelo próprio operador quando da entrega do atestado, como critério para que o setor médico valide a ausência<sup>245</sup>.

A presença no local de trabalho e o estrito cumprimento dos horários é denominado de *aderência*. Assim, para que o trabalhador possa cogitar receber alguma remuneração variável, junto a seu salário mensal, e obtenha 100% em sua nota de aderência, é necessário que “ele deva chegar e sair pontualmente do trabalho, realizar somente as duas pausas de 10 minutos, a pausa lanche de 20 minutos, que devem ser estritamente gozadas no horário previsto”<sup>246</sup>. Logo, qualquer evento que impacte na infração dos tempos de trabalho – seja um simples atraso de 30 segundos na ida ao banheiro – é motivo para decréscimo na nota de aderência, que produzirá

---

<sup>243</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 47.

<sup>244</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.25.

<sup>245</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 29.

<sup>246</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 21.



efeitos tanto no sistema remuneratório, como na possibilidade de participação de processos seletivos internos<sup>247</sup>.

Marca inequívoca do trabalho em *telemarketing*, as idas, ou melhor, a restrição do direito do teleoperador de utilizar o sanitário, é assunto recorrente nas ações judiciais trabalhistas que versam sobre o trabalho no setor. Me valendo da síntese realizada pelos auditores fiscais, é claro que o modelo de gestão da organização do trabalho, que produz um verdadeiro escambo entre as pausas e as bonificações, produz um ambiente em que os trabalhadores “minimizem, adiem ou evitem a saída do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas”<sup>248</sup>.

Para além de adiar ou até mesmo evitar o uso do sanitário, com o temor de ultrapassar a “pausa banheiro” e ser penalizado em sua remuneração, é preciso reforçar que os atendentes são *sinalizados* quando saem dos seus postos de trabalho, isto é, são repreendidos pelos seus superiores, devendo levantar-se da PA somente durante as pausas determinadas para a jornada de trabalho ou mediante autorização do supervisor<sup>249</sup>.

Tem-se, nesse momento, mais um fator estressor, já que a operadora ou operador, acaso necessite de um uso mais frequente do banheiro, precisa justificar o motivo para tanto. Assim, para que o trabalhador possa exercer o seu direito de satisfação fisiológica, imanente a todo e qualquer ser humano, deve levar ao conhecimento de seu supervisor, a título de exemplo, a ocorrência de um fluxo menstrual, de um distúrbio gastrointestinal ou, até mesmo, a simples necessidade de urinar. Destaca-se que, ainda com a permissão concedida pela chefia, a ida ao banheiro provoca queda na nota de aderência<sup>250</sup>.

Sobre esse controle operado pela organização do trabalho em relação ao corpo dos trabalhadores e sua autonomia para satisfação das necessidades fisiológicas, é importante observar o tensionamento que se opera diante dos limites do contrato de trabalho. A esse respeito Renata Queiroz Dutra dirá:

---

<sup>247</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 21.

<sup>248</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.29.

<sup>249</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 6.

<sup>250</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 28.

Ainda que esses excessos não fossem vislumbrados, caberia ponderar acerca da alienação da autonomia sobre o próprio corpo que tal forma de controle representa. A possibilidade de decidir quanto ao uso do sanitário, como uma das primeiras conquistas de autonomia que a criança alcança, é retirada do trabalhador pelos seus supervisores, numa imposição de infantilização e de extensão do poder empregatício para além da força de trabalho obreira, alcançando o poder de decidir sobre seu corpo e sobre a satisfação de suas necessidades elementares, numa prática pouco amoldável à dinâmica de um contrato de trabalho entre sujeitos livres<sup>251</sup>.

O estudo de Le Guillant, datado de 1956, com as telefonistas francesas já trazia em seu cerne a necessidade de as operadoras solicitarem à sua chefia a autorização para satisfazer alguma necessidade. A pausa em questão era denominada “ir e vir”, com duração de 5 minutos e, acaso estourassem o tempo estabelecido, eram submetidas a questionamentos sobre o uso do sexto minuto<sup>252</sup>.

Para o autor, esse contexto de trabalho traduz-se em “apreensão ininterrupta” das telefonistas, que submete as trabalhadoras a uma ambiência sufocante, com sentimentos de humilhação e com “a impressão exasperante de serem ‘dirigidas como crianças’, de ‘estarem no maternal’, de serem incompreendidas e inutilmente repreendidas”<sup>253</sup>.

Ainda nesse sentido, ao contrário do que estabelece o item 5.7 do Anexo II da NR-17, que determina que as empresas devem permitir a saída da PA a qualquer momento, para a satisfação das necessidades fisiológicas, sem impacto na avaliação e remuneração, é constante a prática empresarial nos Dias de Maior Movimento (DMM) e finais de semana, em que o fluxo de ligações é maior, a orientação de que os trabalhadores não utilizem a pausa pessoal para ida ao banheiro<sup>254</sup>.

A sistemática dessa simbiose entre as pausas e a remuneração foi bem explicitada pela fiscalização, quando avaliado o trabalho dos atendentes na área de produtos e serviços de telefonia. Nesse caso, a meta ideal estipulada para pausas era de 42,5 minutos durante a jornada de trabalho. Assim, descontada a pausa de 20 minutos para lanche e as duas pausas de 10 minutos previstas na NR-17, sobriam

---

<sup>251</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 87.

<sup>252</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184.

<sup>253</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 185.

<sup>254</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 28.

para o operador o exíguo tempo de 2,5 minutos para utilização do sanitário durante todo o seu período de trabalho<sup>255</sup>.

Nesse mesmo caso, a meta limite para as pausas estabelecia como teto o quantitativo de 53,3 minutos. Efetuando o mesmo decote das pausas previstas na legislação, sobrariam ao trabalhador 23,3 minutos para a utilização de “pausa pessoal” para uso do banheiro. Dessa forma, se o operador cumpre os 12,5 minutos, considerados como ideais, ganha pontos em sua avaliação; de 2,5 a 23,3 minutos, o atendente pontua em quantitativo menor e acima deste percentual de minutagem não auferir nenhum ganho, para recebimento da bonificação<sup>256</sup>.

Destaca-se que o sistema organizacional é tão engendrado para o controle dos tempos de trabalho e do próprio trabalhador que há a adoção de plataformas *gamificadas*, que utilizam a inteligência de dados para acompanhar o desempenho dos trabalhadores e orientar a não usufruir das pausas particulares, com o intuito de não comprometer o resultado esperado pela empregadora<sup>257</sup>.

Trata-se de verdadeira medida de robotização da força de trabalho e do próprio trabalhador. Assim, o que se tem é uma iníqua organização do trabalho que “considera o ser humano um elemento ou um fator inesgotável em suas capacidades e sem necessidades específicas para produzir e, ao mesmo tempo, conclama à iniciativa e à participação sem limites para um suposto bem comum”<sup>258</sup>.

Se há controle das idas ao banheiro, o mesmo mecanismo é empregado para a pausa dedicada à refeição. A esse título, a NR-17 é clara em atribuir 20 minutos para que o trabalhador possa se alimentar durante a sua jornada de trabalho. Contudo, importante se faz mencionar aspectos organizacionais que interferem diretamente no ato de usufruir da “pausa lanche”.

O primeiro aspecto a ser descrito são os baixos valores empregados no pagamento do vale-refeição/lanche aos operadores. Em algumas empresas, o ticket recebido pelos atendentes possuía valor significativamente inferior ao quantitativo

---

<sup>255</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.44.

<sup>256</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.44.

<sup>257</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.45.

<sup>258</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2004, v. 20, n. 4. Acessado em 20 de dezembro 2021 pp. 1069-1078. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>, p. 1070.

pago aos trabalhadores do setor administrativo, o que levou a fiscalização a concluir que há “tratamento mais benéfico justamente aos trabalhadores que, tendo em vista sua situação econômica privilegiada, menos necessitam de auxílio para financiamento da alimentação”<sup>259</sup>.

A título exemplificativo, em uma das empresas fiscalizadas em 2018 foi verificado que os atendentes com jornada de 06 horas e 20 minutos ganhavam o valor diário de R\$ 6,43. Os trabalhadores em período de experiência recebiam R\$ 3,00 diários. E já àqueles que trabalham no setor administrativo, na filial da empresa, o valor é de R\$ 14,13. Nesse caso, a própria empresa relatou que as refeições na redondeza variam de R\$ 6,50 a R\$ 10,00. Logo, os valores pagos ao primeiro grupo são insuficientes para cobrir os gastos com a alimentação<sup>260</sup>.

Essa insuficiência de valores implica que muitos operadores levem para a operação a sua própria refeição. No entanto, nos “horários de pico”, foi observado pela fiscalização a formação de filas para aquecimento de marmitas. Há reclamações frequentes por parte dos trabalhadores em relação ao número reduzido de micro-ondas e geladeiras para acondicionamento das marmitas. Constatou-se, ainda, que o tempo despendido na fila para aquecimento da refeição acarreta, por vezes, no estouro da “pausa lanche” pelo operador. Assim, alguns trabalhadores optam por deixar a refeição nos armários e ingerir o alimento frio, para que não seja necessário perder o tempo da pausa na fila do micro-ondas<sup>261</sup>.

Observou-se, também, que alguns *sites* não possuem mesas e cadeiras suficientes nos refeitórios para todos os atendentes. Dessa forma, os trabalhadores são obrigados a realizar suas refeições sentados em lances de escadas ou em bancos nos corredores<sup>262</sup>.

Essa união de aspectos: baixo valor do vale-refeição, filas para aquecer o alimento, ausência de lugares para alimentação, fazem com que o trabalhador opte

---

<sup>259</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.70.

<sup>260</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.46.

<sup>261</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p.48.

<sup>262</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 53.

por refeições rápidas e de baixo valor nutricional, como a ingestão de salgados e refrigerantes<sup>263</sup>.

Ao longo desse tópico tentei abordar os elementos que orbitam durante a jornada de trabalho das teleoperadoras e teleoperadores. Algumas mais conhecidas por nós, consumidores, diante da repercussão que trazem consigo, como o impedimento de usar o sanitário. Porém, sempre me perguntei como seria a reação de um operador, após finalizar um atendimento extenuante, em que o lado consumidor, irritado com o produto ou serviço, descarregou em seu interlocutor variados xingamentos e impropérios.

A inspeção *in loco* dos auditores informa que, apesar da legislação prever pausa imediata quando da finalização de um atendimento desgastante<sup>264</sup>, os sistemas informatizados não trazem a previsão desse intervalo para que o operador possa se recompor. Nesses casos, é orientado que o teleatendente, durante o atendimento, mantenha a sua cordialidade e jamais demonstre qualquer alteração emocional, agindo com paciência, empatia e resiliência, diante das ofensas proferidas pelo cliente. Ao fim do atendimento, caso necessário, cabe ao operador utilizar uma de suas pausas pessoais para o intervalo. Porém, não se pode perder de vista que a utilização dessa pausa impacta na produtividade e atingimento das metas<sup>265</sup>.

### 2.4.3 O sorriso na voz

No tópico anterior abordamos como, mesmo diante de situações que provocam certa tensão nervosa, os teleoperadores devem se manter em constante estado de controle emocional. Há a determinação para que se mantenham impassíveis, estáveis e seguindo com exatidão o roteiro de atendimento previsto.

A esse roteiro obrigatório ou padronização de atendimento dar-se-á o nome de *script*. Trata-se de um conjunto de frases, previamente elaboradas, com o objetivo de padronizar o atendimento de todos os teleatendentes e permitir que os operadores conduzam a ligação conforme o desejo da empresa.

---

<sup>263</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.69.

<sup>264</sup> O item 5.4.5 do Anexo II da NR-17 estabelece que devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

<sup>265</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p.29-30.

E, nesse aspecto, necessário reforçar que, apesar do trabalho ser realizado por operadores terceirizados, em muitos casos, é a fornecedora do produto ou serviço que elabora “o script de fala a ser utilizado pelos atendentes com sugestão de argumentações a serem utilizadas com os clientes”<sup>266</sup>.

Oi, bom dia/boa tarde/boa noite, (nome do operador) com quem eu falo?, “(nome do Cliente), aguarde um momento enquanto realizo algumas verificações, caso precise, pode me chamar!”, “(nome do cliente), peço desculpas pelos transtornos, farei o possível para solucionar agora.” “(nome do cliente) existe mais alguma coisa em que posso ajudá-lo? (nome do cliente) em até 48 horas você receberá uma ligação da pesquisa de satisfação sobre meu atendimento, peço que você responda, pois, é muito importante para mim! Agradecemos a sua ligação e desejamos um (bom dia/boa tarde/boa noite)!”<sup>267</sup>.

O período acima destaca as frases utilizadas em um dos roteiros de atendimento de um *site* fiscalizado. O roteiro em questão ficava afixado na PA dos trabalhadores. Importante destacar que seguir a fraseologia imposta é requisito determinante para a avaliação dos trabalhadores no momento da monitoria executada pelos supervisores. Dessa forma, não observar o roteiro obrigatório implica na redução da nota avaliativa do operador, em sua “sinalização” ou aplicação de medida disciplinar (advertência ou suspensão) por parte da empregadora<sup>268</sup>.

Os formulários de avaliação trazem consigo itens objetivos para serem assinalados pelo supervisor quanto ao respeito do *script* pelos operadores. A exemplo, tem-se: “o atendente não seguiu corretamente com a fraseologia de abertura”; “o atendente não seguiu corretamente o roteiro de fraseologia de acordo com a fase de atendimento”; “o atendente não seguiu corretamente fraseologia de encerramento (saudação final)”<sup>269</sup>.

Nesse sentido, a qualidade do atendimento exercida pelo teleoperador não prescinde que ele observe estritamente “o *script*, fraseologias, capacidade de argumentação, cordialidade, formalidade, controle da situação, equilíbrio e tempo de duração do atendimento, através de escuta e com preenchimento de formulário

<sup>266</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almagora do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 20.

<sup>267</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 23.

<sup>268</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 23.

<sup>269</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 23.

específico”<sup>270</sup>, o que implica na ativação de diversos processos de ação e resposta pelo operador em um espaço exíguo de tempo.

A esse mesmo aspecto de controle da voz de quem está do outro lado da linha atrela-se a usurpação exigente do telemarketing quanto à docilidade e amabilidade dos atributos que a voz do operador deve possuir. Em momento anterior, já abordamos essa situação, quando do detalhamento da força de trabalho feminina que se ativa no setor.

Trata-se da exigência de que o trabalho seja realizado com o denominado “sorriso na voz”, isto é, “é cobrada uma determinada entonação da voz, que deve ser mantida, independente da reação ou humor do cliente do outro lado da linha”<sup>271</sup>. A manutenção ou não do tom de voz ameno, feliz e com máxima expressão de cordialidade é item também determinante para a avaliação do trabalhador. Acaso não mantido, as consequências, novamente, serão o decréscimo em sua avaliação e a redução da remuneração variável<sup>272</sup>.

Ao analisar o estabelecimento das fraseologias, as pesquisadoras Lailah Vasconcelos de Oliveira Vilela e Ada Ávila de Assunção sintetizam o fato de que o *script* tem o claro intuito de limitar as manifestações emocionais pelo operador. Assim, a organização age aplicando o roteiro de atendimento com objetivo de “tornar a linguagem um simples instrumento de trabalho e moldando o afeto do indivíduo para ser gentil sem permitir o prolongamento do diálogo”<sup>273</sup>.

As autoras alertam para a baixa margem de autonomia que os operadores possuem para driblar os atendimentos difíceis e moldar as situações conflituosas, o que implica diretamente em um “esforço afetivo e cognitivo importante”, com impactos na psique dos sujeitos trabalhadores<sup>274</sup>.

---

<sup>270</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 43.

<sup>271</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 25.

<sup>272</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 25.

<sup>273</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2004, v. 20, n. 4. Acessado em 20 de dezembro 2021 pp. 1069-1078. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>, p. 1074.

<sup>274</sup> VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2004, v. 20, n. 4. Acessado em 20 de dezembro 2021 pp. 1069-1078. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>, p. 1077.

#### 2.4.4 O tempo para atendimento

Em momentos antecedentes, mencionei neste relatório de pesquisa como o tempo para atendimento ao cliente é tratado como prioridade pelas empresas do setor e pela própria agência reguladora. No jargão do *call center*, o famoso TMA ou tempo médio para atendimento é a sigla que designa o tempo devidamente estipulado pelas empresas para que os teleoperadores possam realizar o atendimento ao consumidor ou usuário do serviço<sup>275</sup>.

O cumprimento do TMA, isto é, atender o cliente no tempo estipulado, com celeridade e efetividade, é indicador necessário para que a nota de avaliação do teleoperador se mantenha em um patamar adequado e interfira diretamente em sua remuneração.

Também, quanto a este tópico, a fiscalização notou as queixas dos trabalhadores em relação a prescrição do tempo para atendimento, já que os segundos destinados para a conclusão da ligação não consideram a complexidade de algumas das chamadas, a diferenciação de demandas e, até mesmo, o perfil do cliente a ser acionado<sup>276</sup>. A rapidez exigida é tamanha que, em alguns *sites* fiscalizados, a meta de TMA era de 248 segundos para atendimento pelo teleoperador<sup>277</sup>.

As condições variáveis de atendimento, aliadas ao fato de que existe uma distribuição automática das chamadas aos operadores, em que cabe ao operador a checagem dos dados do cliente<sup>278</sup>, com a observância do *script* e do tempo para atendimento, alimentam uma atmosfera de intensa sobrecarga, que exige do operador a execução de multitarefas e uma carga psíquica para desenvolvimento da atividade de forma acentuada.

Como informa Renata Queiroz Dutra, em relação ao direcionamento aleatório das chamadas pelo sistema eletrônico, tem-se que o operador é impedido de controlar minimamente o seu ritmo de trabalho, já que a distribuição automática dos

---

<sup>275</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 16.

<sup>276</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 16.

<sup>277</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 16

<sup>278</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 33.



atendimentos frustra a possibilidade de o trabalhador realizar pequenas pausas entre um atendimento e outro<sup>279</sup>.

As investigações de Le Guillant evidenciam que o ritmo excessivo e a necessidade de realizar as operações com rapidez são fonte de sobrecarga dos processos nervosos. Segundo suas constatações, as telefonistas têm a “impressão subjetiva de estarem atormentadas, pressionadas, sobrecarregadas, ‘enervadas’ pela execução de tarefas que, no entanto, são fáceis de serem executadas”<sup>280</sup>.

Essa situação se agrava no período conhecido como DMM – Dia de Maior Movimento. Como descrito pela fiscalização, são dias em que há um número maior de chamadas, como, por exemplo, início do mês, onde há o vencimento de faturas, e finais de semana, que exigem do atendente um ritmo mais acelerado de trabalho. Nesse período, os supervisores orientam que o atendente não realize as suas pausas pessoais durante a jornada de trabalho e evite ir ao banheiro<sup>281</sup>.

Esse número maior de chamadas em DMM implica na formação de filas de espera para atendimento. Foi constatado pelos auditores fiscais do trabalho que, quando dessa “sobrecarga habitual de trabalho”, há a pressão por parte dos supervisores de que o atendimento seja realizado com maior rapidez<sup>282</sup>.

A organização do trabalho ainda adota, nesses casos, uma prática denominada “virada” ou “transbordo”, que consiste no direcionamento de chamadas para outro setor. Essa situação também é fonte de reclamações por parte dos operadores, visto que, em alguns casos, os trabalhadores não possuem treinamento necessário para realizar aquele atendimento, além do fato dessas chamadas não serem contabilizadas para fins de batimento de metas e remuneração variável, o que, novamente, é motivo de tensão para o atendente<sup>283</sup>.

---

<sup>279</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p.84.

<sup>280</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 184.

<sup>281</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 26.

<sup>282</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 27.

<sup>283</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 27.

### 2.4.5 Um trabalho competitivo

O atingimento das metas estabelecidas e a competição entre os próprios operadores são elementos que acirram as tensões e a carga mental de trabalho no setor de *call center*. A meta para esse ramo de trabalho não reside somente na boa efetividade das vendas e ofertas de produtos, ela opera em dimensões multivariadas de controle. É meta a ser observada em relação ao TMA, a fraseologia, as pausas, as faltas e ausências justificadas, gerando, em síntese, uma robotização da execução do trabalho.

Nesse sentido, para que se tenha o atingimento das metas pelos operadores, a organização do trabalho se desdobra em contornos ainda mais perversos ao estimular de forma abusiva a competição entre os trabalhadores.

A fiscalização apontou nos *sites* visitados o constrangimento dos trabalhadores ao verem seus resultados divulgados de forma pública para toda a equipe<sup>284</sup> ou mediante consulta aos sistemas informatizados<sup>285</sup>. Em algumas operações, as fotos dos operadores são veiculadas junto aos seus resultados em painéis de TV<sup>286</sup> ou em cartazes afixados como o “destaque do mês”<sup>287</sup>.

Dessa forma, para que o operador seja elegível a alguma premiação (folgas, viagens, aparelho de celular, TVs)<sup>288</sup> ou considerado um destaque, é necessário que execute com a máxima excelência sua função, atingindo todos os indicadores estabelecidos pela organização. Vejamos um exemplo de conduta a ser seguida pelo teleoperador:

Eles precisam estar elegíveis para concorrer, sendo que os critérios são: 0% de absenteísmo, mesmo justificado; tempo logado superior a 5:59:30 segundos (a jornada de trabalho é de seis horas, e não seis horas e vinte minutos como o habitual); “pausa NR 17”, inferior a 45 minutos (duas pausas de 10 minutos para descanso, uma de 20 minutos para refeição, e cinco minutos para banheiro), e nota monitoria de qualidade maior ou igual a 95. São distribuídas 5 folgas a cada semana para os operadores que apresentarem os melhores índices citados acima, ou seja, pode acontecer de o trabalhador atingir todas as metas, mas se outros fizerem tempo de pausa

<sup>284</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 20-22.

<sup>285</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaxima do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 30.

<sup>286</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 56.

<sup>287</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 20-21.

<sup>288</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 55 - 56.

até menor que 45 minutos, esses é que ganharão as folgas. E é o que acontece<sup>289</sup>.

A robotizada conduta que se espera do trabalhador, inserido nessa dinâmica de competição entre seus pares, faz com que o próprio operador se controle e policie para sequer ir ao banheiro, já que uma pausa realizada a mais que seu colega implicaria na sua queda no ranking de pontuação.

Além da competição “operador x operador”, que acirra os ânimos nos espaços de trabalho, há ainda a perversidade das organizações estabelecerem, para alguns produtos, as metas e competições por equipes. Dessa forma, o atendente pode desenvolver com maestria o seu trabalho, nos exatos limites da prescrição, mas depende do bom desempenho do colega para que possa pontuar e ser elegível as premiações<sup>290</sup>.

Como bem narrou a fiscalização, cria-se um ambiente em que se “mantém sempre alto o nível de estresse no trabalho”. O operador vira fiscal do operador, já que os pares podem acompanhar em tempo real os resultados dos colegas, pelos sistemas informatizados, e pressioná-los por melhores resultados<sup>291</sup>. Assim, “em vez de desenvolver a cooperação entre os pares, o empregador utiliza como estratégia de gestão o estímulo abusivo à competição entre os trabalhadores, descumprindo a norma trabalhista e degradando o ambiente de trabalho”.

Destaco, ainda, que a distribuição do atingimento de metas não se atrela somente ao posto de trabalho do operador. Ela se espalha pela cadeia de trabalho, atingindo as tarefas desempenhadas pelos supervisores, que devem prezar para que a equipe sob seu comando mantenha os índices de avaliação em patamares altos.

Contudo, como asseverou a fiscalização, a meta do supervisor prescinde que o trabalho executado pelos operadores tenha grau máximo de produtividade. Assim, se a meta do absenteísmo (faltas) não é cumprida, supervisor e operador sofrem o ônus da punição. O que revela mais uma das faces de iniquidade do setor, já que as

---

<sup>289</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 56.

<sup>290</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 57.

<sup>291</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 57.

ausências dos operadores, justificadas ou não, não podem ser controladas pelo supervisor ou passam pela sua governabilidade<sup>292</sup>.

Apesar de na escala de hierarquias o supervisor figurar em posto superior ao do atendente, ele também é um trabalhador, que sofre pela dinâmica de metas estabelecidas, sem considerar a realidade da operação, e, ao mesmo tempo, auxilia a organização do trabalho no fatiamento e distribuição das pressões e controle de seus subordinados.

#### 2.4.6 Monitorar para controlar

No tópico anterior, mencionei como é dicotômica a atividade do supervisor que, ao mesmo tempo que pressiona, exige e pune o atendente, também está subordinado às questionáveis normas organizacionais aplicadas no setor de *telemarketing*. Desse modo, outra atividade realizada pelos supervisores, insculpida no rol de controle dos operadores, é a realização de monitorias de qualidade das ligações efetuadas.

Trata-se de mecanismo desenvolvido pelas empresas para que supervisores e coordenadores possam escutar em tempo real a gravação do atendimento realizado pelo atendente, atribuindo ao final uma nota de qualidade. Frisa-se que a monitoria é um indicador que causa grande aflição nos trabalhadores, eis que, no ato da admissão, são informados que serão constantemente monitorados, porém os trabalhadores não possuem ciência de quando ocorrerá o momento da escuta<sup>293</sup>.

Esse constante estado de vigilância traz em seu cerne um acentuado potencial de adoecimento dada a sua característica coercitiva, que condiciona o operador a manter-se sempre visando o melhor atendimento, dessa forma considera-se que, “a perfeição é utópica, mas sua busca pode gerar grande ansiedade”<sup>294</sup>.

A avaliação pressupõe que o supervisor analise se o atendimento do operador observou os seguintes itens: “conformidade com o *script*, capacidade de argumentação, cordialidade, formalidade, controle da situação, segurança no

---

<sup>292</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 64.

<sup>293</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 25.

<sup>294</sup> ASSUNÇÃO, Ada Ávila et al. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2006, v. 31, n. 114. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>. Acessado em 21 novembro de 2021, p.55.

atendimento, ‘sorriso na voz’, equilíbrio, tempo de duração dos atendimentos etc.”<sup>295</sup>. O trabalhador inicia a monitoria com nota 10, sendo que, para cada requisito, há um peso estabelecido no formulário de avaliação. Dessa forma, a cada item não cumprido a contento, o trabalhador tem a sua nota rebaixada, sendo que “se o trabalhador perder até 1,99 pontos, a situação é de alerta, mais de 1,99 até 4,99 pontos perdidos, situação grave, e 5 pontos ou mais, gravíssimo”<sup>296</sup>.

É importante destacar, nos termos da fiscalização operada, a evidência de que, caso o operador obtenha uma nota insatisfatória na monitoria, ele sequer saberá qual chamada foi objeto de escuta e não possuirá a oportunidade de contestar a avaliação ou apresentar a sua defesa. O que levou a conclusão por parte dos auditores fiscais de que a monitoria é fato gerador de assédio moral e vem sendo realizada para vigiar, avaliar, punir e excluir os operadores<sup>297</sup>, desencadeando em aumento da ansiedade entre os atendentes e estados de hiper vigilância<sup>298</sup>.

A fiscalização ainda constatou em alguns *sites* a realização de monitoria de escuta por parte da empresa tomadora de serviços, existindo casos em que é a própria empresa titular do serviço ou produto ofertado que determina o afastamento do trabalhador terceirizado, ficando evidente a gestão e interferência da tomadora na prestação e execução do serviço de teleatendimento desenvolvido pela terceirizada<sup>299</sup>.

#### 2.4.7 Uma bonificação que nunca se alcança

No sistema capitalista em que vivemos, a remuneração é uma das partes mais significativas quando falamos em trabalho ou na contrapartida despendida em razão da venda da força produtiva de trabalhadoras e trabalhadores.

No momento iniciante deste capítulo, quando abordei a estruturação do setor de *call center* no Brasil, reiterei por diversas vezes a precariedade dos vínculos trabalhistas e rememoro, neste momento, as baixas remunerações praticadas no

<sup>295</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 25.

<sup>296</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 33.

<sup>297</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 32-33.

<sup>298</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 55.

<sup>299</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 7-8.

setor. Como mencionado, no ano de 2021 o salário de um teleoperador, em média, alcançava R\$ 1.275,37<sup>300</sup>.

Assim, como forma de encorajar os trabalhadores e ao mesmo tempo exigir um bom desempenho nos atendimentos realizados, às empresas de *telemarketing* adotam como incentivo o pagamento de remuneração variável (RV), que possibilita ao operador aumentar os seus ganhos mensais<sup>301</sup>.

Inicialmente, é certo que não se tem por ilegal ou inadequado o pagamento de bonificações mediante a execução de um bom desempenho por parte dos trabalhadores. Contudo, as observações que foram realizadas pela fiscalização nos mostram como no setor de *call center* essa ferramenta de incentivo é utilizada para acentuar os controles já operados na organização do trabalho e fragilizar, ainda mais, a atividade do teleoperador.

Isso porque os critérios para pagamento da RV são complexos, mudam frequentemente<sup>302</sup> e não são claros ao trabalhador, sendo que alguns são comunicados somente de forma verbal sobre o pagamento da bonificação<sup>303</sup>. Soma-se a isso a excessiva dificuldade em atingir as metas abusivas que tornarão o atendente elegível para recebimento da remuneração<sup>304</sup>. Frisa-se que o pagamento do benefício não se limita somente a produtividade obtida pelo empregado, mas leva em conta o desempenho de sua equipe e uma junção de itens, tais como o índice de absenteísmo, aderência, nota de monitora, observância de *script* e TMA, além do recebimento de medidas disciplinares<sup>305</sup>.

Os valores pagos a título de RV variam conforme o produto ou serviço ofertado pelo atendente<sup>306</sup>. No entanto, a grande parte dos teleoperadores (90% como apurado

---

<sup>300</sup> ALVARENGA, Darlan. Veja salário médio de contratação nas 100 profissões que mais empregam no país. Portal G1. Publicado em 26 de outubro de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2021/10/26/veja-salario-medio-de-contratacao-nas-100-profissoes-que-mais-emprega-m-no-pais.ghtml>. Acesso em 04 de novembro de 2021.

<sup>301</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaxima do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 16.

<sup>302</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 15.

<sup>303</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 14.

<sup>304</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaxima do Brasil Telemarketing e Informática S.A, p. 16.

<sup>305</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 14.

<sup>306</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 14.

pelos auditores em um *site* fiscalizado) não conseguem receber qualquer valor a título de RV ou recebem 1/10 do maior valor pago nesta modalidade<sup>307</sup>.

Em um dos produtos analisados pela fiscalização, a dinâmica de pagamento do benefício opera-se da seguinte forma: se o operador sofrer uma ou mais medidas disciplinares perde 80% da RV total; se faltar injustificadamente uma vez, perde também 80% da RV; em relação às faltas justificadas, a empresa adota escalonamento, “1 dia de falta corresponde a perda de 20% da RV, 2 dias 50% e 3 dias 80% da RV total”<sup>308</sup>. O que significa dizer que, mesmo amparado pelas justificativas legais, como no caso da apresentação de atestado médico por enfermidade, o operador mesmo obtendo resultado satisfatório no restante do mês, sofrerá os descontos na sua bonificação.

Há, ainda, outras situações que atuam como “deflatores”, impedindo o teleoperador de usufruir da RV. É o caso das “rechamadas”. Nesse contexto, se o operador realiza o seu trabalho com exatidão, efetuando um atendimento com máxima excelência, mas, por algum motivo, o cliente retorna a chamada, seja para verificação de algum dado ou confirmação de alguma informação, o atendimento primeiro não é computado como “chamada resolvida”, não sendo elegível para a pontuação de recebimento da RV<sup>309</sup>.

Outra situação semelhante de punição pecuniária foi observada pela fiscalização: nesse caso, o atendente pode executar com maestria a chamada destinada, argumentando e negociando a promessa de pagamento da fatura pelo cliente inadimplente. Contudo, caso o consumidor não efetue o pagamento, como acordado na ligação, é o operador que deixará de pontuar para o ranking de pagamento da RV<sup>310</sup>.

Dessa forma, após o descrito, o que se vê é o absurdo estabelecimento de uma bonificação que não é feita para ser recebida pelo seu destinatário, mas para operar sistematicamente o controle, seja ele da atividade, do tempo e do corpo dos operadores. Trata-se de mais um mecanismo de precarização, que pune o trabalhador

---

<sup>307</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 14-15.

<sup>308</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 15.

<sup>309</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 15.

<sup>310</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 15.

por se afastar justificadamente do seu posto de trabalho, que acentua a competitividade fragmentando os laços laborais e que atribui culpa ao atendente por situações externas que não estão sob sua governabilidade e gerência.

#### **2.4.8 Atente-se à prescrição ou será punido**

A aplicação de medidas disciplinares é uma constante no setor de *telemarketing*. As conclusões dos auditores fiscais do trabalho orientam que “a aplicação de penalidades como advertências e suspensões são utilizadas de forma abusiva”, as medidas são aplicadas sem proporcionalidade e por motivos banais. Segundo investigado no *site* localizado no Recife, que abarca um quantitativo de 15.0000 trabalhadores, “no período de janeiro a maio de 2014, foram aplicadas 17.672 penalizações distribuídas entre advertências e suspensões, o que significa aplicação de 3.534 penalizações a cada mês”<sup>311</sup>.

A maioria das medidas disciplinares tem por motivo não seguir as fraseologias impostas e “ficar na posição de pé na PA, alongar pernas e braços na posição sentada, conversar com o colega do lado, colocar a ligação no *mute*, tudo do headset levantado, portar celular no PA, ir ao banheiro, etc”<sup>312</sup>. Essa conduta empresarial de punição pode ser traduzida, nas palavras de Renata Queiroz Dutra, como a execução de “práticas gerenciais de cobrança que, via de regra, exorbitam os limites do poder diretivo e instauram sentimentos incompatíveis com o bem-estar no ambiente de trabalho”<sup>313</sup>.

A fiscalização verificou, ainda, medidas disciplinares aplicadas a funcionária que, diante de um atendimento desgastante, em que um consumidor alterado em seu estado emocional proferiu diversas palavras de baixo calão contra a operadora, não conseguiu manter o “sorriso na voz” e a empatia prescrita, efetuando a transferência da ligação. Nesse caso, a trabalhadora foi advertida, ainda que no formulário de medida disciplinar restou narrado o conteúdo da chamada com a evidência dos

---

<sup>311</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 35.

<sup>312</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 35-36.

<sup>313</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 87.



xingamentos. Na visão da empresa, acostada no documento, a operadora deveria compreender a insatisfação do cliente<sup>314</sup>.

Nos relatórios de fiscalização há evidências e relatos de trabalhadores que foram punidos por transferir indevidamente uma chamada<sup>315</sup>, por *logarem* em sua PA com atraso<sup>316</sup> e, até mesmo, de situação vivenciada por uma operadora grávida que recebeu uma suspensão por ter ultrapassado o tempo destinado a “pausa banheiro”<sup>317</sup>. Na visão dos auditores, “os operadores se sentem mais ansiosos, apreensivos e receosos de infringir alguma norma, e receber, conseqüentemente, alguma medida disciplinar”<sup>318</sup>.

A organização do trabalho adota, ainda, uma metodologia denominada “Campanha Dia da Virada”, em que as regras de condutas existentes na empresa passaram a ser aplicadas com maior rigor. Assim, criou-se o cargo de auditor, profissional responsável por realizar rondas no ambiente da operação, acompanhado pelo supervisor, cujo objetivo é verificar se alguma norma vem sendo descumprida pelos trabalhadores e se, efetivamente, o supervisor “auditado” vem desempenhando o seu papel quanto à aplicação das medidas disciplinares<sup>319</sup>. Destaca-se que o próprio supervisor poderá ser advertido ou suspenso, acaso não acate a orientação empresarial de aplicação das regras disciplinares aos operadores<sup>320</sup>.

Essa atmosfera de controle absoluto sobre os trabalhadores, que regula desde a postura, impedindo que o operador alongue as pernas, que passa pelo controle da voz, com o estabelecimento de fraseologias prévias e exige o controle emocional intenso, com uma resposta empática e amável, faz com que muitos operadores não suportem a organização do trabalho e façam a opção por encerrar seus vínculos de

---

<sup>314</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 29-30.

<sup>315</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 35.

<sup>316</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A, p. 81.

<sup>317</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 25.

<sup>318</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 39.

<sup>319</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 28.

<sup>320</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 37.

emprego. A taxa de rotatividade de mão-de-obra é significativamente alta e os pedidos de demissão são as principais formas de desligamento no setor<sup>321</sup>.

Feita essa aproximação de como as operadoras e os operadores experienciam as condições concretas de trabalho, mostra-se necessário que sejam dedicados alguns minutos do nosso tempo médio de atendimento, ou leitura, para que as relações humanas no trabalho e os seus efeitos sejam sentidos. Isso porque, algumas histórias precisam ser contadas.

---

<sup>321</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 61-62.



### 3 QUEM SERÁ QUE ME ATENDE? ALGUMAS HISTÓRIAS PRECISAM SER CONTADAS

#### 3.1 O assédio moral como instrumento de gestão

Até o momento, a nossa ligação já transitou por diversos departamentos. Iniciei o segundo capítulo desta pesquisa falando da estruturação do setor de *telemarketing*, de como o trabalho nasce e se desenvolve precarizado. Evidenciei o perfil da força de trabalho do setor para, em seguida, destacar os componentes necessários para a execução da atividade e o seu impacto para o operador.

Mencionei, também, no capítulo anterior como há intensa rotatividade no fluxo de mão de obra do setor e o encerramento da maioria dos contratos de trabalho por iniciativa do empregado, sendo que um dos fatores que justifica tal situação é a recorrente prática de assédio moral no contexto laboral.

Antes de adentrar propriamente nas práticas assediadoras e nos tensionamentos que o assédio propriamente dito produz, é importante que não tenhamos a visão dissociada dessa forma de conduta lesiva dos outros elementos de trabalho. As situações degradantes precisam ser ditas e discutidas.

O que significa dizer que é o assédio moral sustentáculo das prescrições e regramentos aplicados no setor de *call center*. Se há a exigência de um TMA, de uma restrição ao posto de trabalho, de um impedimento latente para uso do sanitário e busca constante pelo batimento de metas, há também uma prática assediadora que garante essa organização.

As conclusões fiscalizatórias são no sentido de que há o emprego da gestão por estresse e por medo no ambiente de trabalho, com fins há condicionar o trabalhador a estrita observância das regras e executar o intenso controle e supervisão dos operadores, objetivando maior rapidez, desempenho e produtividade<sup>322</sup>.

A adoção de uma gestão baseada em violências, estresse e medo, funcionam como um estímulo, ainda que controvertido. Trata-se da utilização do nervosismo como produto para a execução da tarefa e, ao mesmo tempo, como resultado da realização da atividade. Na visão de Le Guillant, a utilização de 'estímulos' para

---

<sup>322</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 51.

aumentar a cadência de ritmo de trabalho acarreta “paradoxalmente um ‘nervosismo’ e uma excitação nervosa difusa que facilitam (e, por sua vez, aceleram) o trabalho”<sup>323</sup>.

Mas você deve estar se perguntando, no que se traduz o assédio moral e como ele pode ser compreendido no setor de *telemarketing*?

Segundo a definição de Marie-France Hirigoyen, o assédio moral em locais de trabalho compreende as atitudes abusivas que podem ser expressas por “comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho”<sup>324</sup>.

Ruy Braga informa que é o assédio moral um dos elementos da organização do trabalho em *call center* mais conhecidos, estando a sua expressão insculpida de forma ativa e passiva. Dessa maneira, as práticas ativas assediadoras seriam aquelas oriundas “da pressão pelos resultados e centrado na ação cotidiana de alguns supervisores e coordenadores de operação que desrespeitam os teleoperadores com gritos e insultos”<sup>325</sup>.

Alia-se a essa modalidade ativa o assédio institucionalizado ou velado, que pode ser compreendido pelo pilar da competição que se instala entre operadores ou equipes para alcance de metas, como o estabelecimento de jogos ou brincadeiras, em que o perdedor é obrigado a utilizar “nariz de palhaço”, “camiseta de mico”, ou outro adereço que ofereça constrangimento ao trabalhador<sup>326</sup>.

Por oportuno, o tipo “passivo” de assédio vivenciado seria aquele em que há a ausência de ação propriamente dita pela organização empresarial. O autor destaca a “sistemática negativa do supervisor em autorizar a ida do teleoperador ao banheiro” ou autorização de “deslogagem” para utilização da pausa pessoal, como exemplo de conduta agressiva<sup>327</sup>.

---

<sup>323</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006, p. 207.

<sup>324</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kühner. – 17ª ed. – Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2019, p.65.

<sup>325</sup> BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 84.

<sup>326</sup> BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 84.

<sup>327</sup> BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 84.

Feita essa observação, reitera-se como o assédio é insculpido por toda cadeia de trabalho, com a execução reiterada de condutas abusivas. Cria-se, assim, um verdadeiro círculo do assédio, que pode ser entendido através dos elementos que foram detalhados no capítulo antecedente: a gerência exige bons resultados do supervisor, com máxima observância da aderência, *script* e TMA. O supervisor pressionado assedia os operadores, com atos e xingamentos de diversas naturezas, para que esses sigam com exatidão as normas, produzam e gerem resultados. O operador, no fim da cadeia, adoece ou exerce horizontalmente o assédio, em relação a um colega de mesmo nível hierárquico, devido à competição instaurada no setor de divulgação dos *rankings* de competição ou por simplesmente refletir a agressão.

Hirigoen conclui que essa sequência do assédio e a existência de comportamentos deliberados “destina-se a desencadear a ansiedade da vítima, o que provoca nela uma atitude defensiva, que é, por sua vez, geradora de novas agressões”. Nesse sentido, a vítima ou o operador assediado refletem os comportamentos agressivos e tal situação torna-se desumana e destruidora do processo de trabalho, quando não há uma intervenção para conter o que a autora denominou de “fenômeno circular”<sup>328</sup>.

Um dos exercícios que busco sempre fazer em minhas análises é procurar casos concretos que reflitam a teorização. Lamentavelmente, situações vexatórias em que os trabalhadores do *call center* estão submetidos, recorrentemente, são divulgadas. Assim, trago em continuação três *cases* julgados pelo Tribunal Regional da Terceira Região (Minas Gerais), em que houve a discussão quanto ao assédio praticado dentro de organizações voltadas para o trabalho em *telemarketing*.

O primeiro deles se refere a uma supervisora que era obrigada a pagar uma “prenda” caso não batesse as metas determinadas pela empresa. Assim, como punição, a trabalhadora absenteísta deveria cumprir a tarefa de “pintar o rosto, dançar, fantasiar-se de homem ou de mulher” na frente dos demais funcionários da operação. Em defesa, a empresa alegou ser prática estabelecida entre os próprios empregados, com vias a manter um ambiente de trabalho motivacional. Foi fixada indenização por

---

<sup>328</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kühner. – 17ª ed. – Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2019, p. 66 -67.

danos morais no montante de R\$ 4.656,00, com base no salário da supervisora ofendida<sup>329</sup>.

Chama a atenção, nesse fato, o assédio ter como destinatária uma supervisora e não o operador que reside na ponta da cadeia. O que nos leva a questionar quais “punições” eram destinadas aos atendentes, já que em nível hierárquico superior já havia o estabelecimento de “micos”, visando a humilhação e o vexame de quem trabalha. Por oportuno, veja que para a organização do trabalho travestir-se é sinônimo de punição, zombaria e de constranger o trabalhador que não foi suficientemente produtivo. Ora, não é essa mesma organização que se julga diversa e plural? Capaz de atender em seu corpo de trabalhadores pessoas cis, trans e travestis? Reside, assim, mais uma das incoerências do setor.

O segundo deles trata de empregada que sofria reiteradamente com o comportamento homofóbico de seu chefe imediato, que lhe destinava tratamento diferenciado dos demais trabalhadores. Dessa forma, o superior hierárquico, em claro abuso de poder, elegeu a trabalhadora como seu alvo, abordava a atendente com gritos, xingamentos, realizava a troca da empregada de equipe, e, ainda, deliberadamente, aumentava as metas individuais, para que os resultados de produtividade de sua vítima fossem afetados, em claro intuito persecutório<sup>330</sup>.

Hirygoen reconhece como algumas empresas se omitem em relação aos direitos individuais e acabam por promover em seu interior práticas racistas e sexistas, ou, como no caso, homofóbicas. A violência entre superior e subordinado agredido é uma das mais frequentes na expressão do assédio, que pode ter como destinatário a simples necessidade de rebaixar o outro ou “destruir um determinado indivíduo como bode expiatório”. As consequências são desumanas para o funcionário que precisa manter-se no emprego<sup>331</sup>.

---

<sup>329</sup> **BRASIL.** TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Empresa em Montes Claros é condenada por obrigar empregada a se travestir após descumprir metas. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 13 de julho de 2020. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-empresa-em-montes-claros-e-condenada-por-obrigar-empregada-a-se-travestir-apos-descumprir-metas>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

<sup>330</sup> **BRASIL.** TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Supervisora de “call center” vítima de homofobia deverá receber indenização. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 28 de maio de 2019. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-supervisora-de-201ccall-center201d-vitima-de-homofobia-devera-receber-indenizacao>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

<sup>331</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kühner. – 17ª ed. – Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2019, p. 71-75.

O terceiro “case” se refere a uma situação vivenciada por um trabalhador do setor administrativo de *call center* que foi apelidado por seu superior hierárquico de “Idi”, em referência ao gorila do zoológico de Belo Horizonte, Idi Amim. De forma constrangedora, o trabalhador, a seu contragosto, era chamado pelo apelido em reuniões e já era apresentado aos novos funcionários com a denominação vexatória estabelecida pelo supervisor<sup>332</sup>. Em defesa, a empresa reiterou que a conduta se limitava a uma brincadeira e que todos os funcionários possuíam apelidos<sup>333</sup>.

A esse respeito, Hirigoen preceitua que há assédios que nascem como inofensivos, mas que se alastram de forma insidiosa. A vítima inicialmente não se mostra ofendida e releva os maus tratos, subdenominados de uma simples brincadeira. Contudo, com a multiplicação dos ataques, a vítima é constantemente posta em situação degradante e de inferioridade a cada nova agressão. Nos dizeres da autora, “não se morre diretamente de todas as agressões, mas perde-se uma parte de si mesmo. Volta-se para casa, a cada noite, exausto, humilhado, deprimido. E é difícil recuperar-se”<sup>334</sup>.

Realizadas tais análises, não é importuno recordar o já abordado no tópico referente ao perfil dos teleoperadores: o *telemarketing* objetiva circunstâncias muito específicas entre os trabalhadores para a escolha de sua força de trabalho. E, uma delas, é justamente a capacidade de suportar o assédio e as pressões organizacionais.

Diante dessa lógica perversa, entendida por Renata Queiroz Dutra como uma “perturbação subjetiva”, que impele sofrimento e adestramento aos corpos dos trabalhadores, que há solo fértil para o desencadeamento dos processos adoecedores, sejam eles físicos ou mentais<sup>335</sup>.

---

<sup>332</sup> Chama a atenção neste caso o fato de que o assédio não se limita ao ambiente da operação, estendendo-se por toda a cadeia operacional e administrativa do setor. Realizando uma consulta aos autos processuais é possível constatar pelas fotos reunidas pelo autor que este se trata de um homem negro. A prática racista vivenciada pelo reclamante é mencionada nos autos como “brincadeira”, “ofensas” ou “atitudes preconceituosas”.

<sup>333</sup> **BRASIL**. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Empresa terá que indenizar empregado apelidado de “Idi” como referência a gorila que viveu em zoológico de BH. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 06 de julho de 2020. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-empresa-tera-que-indenizar-empregado-apelidado-de-201cidi201d-como-referencia-a-gorila-que-viveu-em-zoologico-de-bh>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

<sup>334</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kühner. – 17ª ed. – Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2019, p. 66.

<sup>335</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 95.



### 3.2 Um raio-x das doenças do setor

Em alguns momentos, procurei pincelar como se estabelecia a direta conexão entre o elemento do trabalho e o adoecimento do trabalhador. Contudo, senti a necessidade de destacar nesse tópico não somente os fatos que traduzem o adoecimento mental e psíquico no setor, objetivo maior desse relatório de pesquisa, mas evidenciar como o processo de adoecimento, ainda que físico, é uma constante dentro dessa forma de trabalho.

A meu ver, fazer esse raio-x em um paciente que possui seu processo produtivo fraturado pela precarização trabalhista é de inteira importância. Culturalmente, a saúde física e a sua proteção ganham maiores preocupações, de maneira geral, dentro dos contextos de trabalho. Logo, se não há o cuidado com o aspecto físico do trabalhador, o que se espera é que esse contexto também seja replicado quando se fala em saúde mental. E, por derradeiro, é esse o diagnóstico do setor. Uma completa fratura exposta e dolorida em relação a saúde de quem trabalha.

Novamente, me socorro dos relatórios de fiscalização para que seja possível uma contextualização do adoecimento mental e físico dos trabalhadores. O encadeamento das informações, dos afastamentos e, principalmente, a ligação trabalho-doença, são necessárias para que tanto eu, quanto você, leitor, possa entender a significância do impacto da organização do trabalho e dos elementos que a compõem, como fator de risco para o aparato corporal do operador.

Assim, me justifico que trarei, aqui, dados referentes a uma operação localizada na cidade do Recife, que abrangia o quantitativo aproximado de 15.000 trabalhadores e cujos números de afastamento/adoecimento foram fornecidos pela empresa à fiscalização, mediante Análise Ergonômica do Trabalho, compreendendo o período de janeiro de 2010 a março de 2013, que denominarei de “Site A”.

Abordarei também a operação da mesma empresa fiscalizada, agora na cidade de Belo Horizonte, que abrangia o quantitativo de 4.972 trabalhadores no ano de 2013 e cujos números de afastamento/adoecimento foram fornecidos pelo próprio Serviço de Saúde e Medicina do Trabalho (SESMT) da organização fiscalizada, compreendendo o período de janeiro de 2011 a março de 2013, que denominarei de “Site B”.

Dessa forma, inicio por aquela que é a principal ferramenta de trabalho do operador: a sua voz. Os dados relativos ao site A destacam que no período houve aproximadamente a apresentação de 13.000 atestados, envolvendo o CID R –

Distúrbios da Voz<sup>336</sup>. Já no site B, no período apurado houve cerca de 123 afastamentos por período superior a 15 dias<sup>337</sup>, envolvendo o mesmo CID.

É importante considerar algumas nuances desse tipo de adoecimento. Você deve recordar que abordei o fato de a realização de horas extras pelo operador ser estimulada pela empresa. Também falei das salas extensas, com inúmeras posições de atendimento, que geravam um significativo ruído de fundo. Mencionei, ainda, a utilização dos *headset* com defeitos e a precária higiene das PAs, com a presença de poeira. De forma ampla, abordei a sistemática impeditiva de saída dos postos de trabalho para uso do banheiro. Tal situação, como informado pela fiscalização, corrobora com o baixo estímulo para que o operador proceda com a ingestão de água. Nesse sentido, se não bebo água, não preciso ir ao sanitário urinar e, assim, não prejudico a minha aderência com a realização de pausas<sup>338</sup>.

Todo esse encadeamento exige que o operador force seu aparelho vocal. Seja pelo esforço para além da 6ª hora diária, para contornar o ruído de fundo e para que o consumidor lhe escute independente do microfone danificado. Além disso, a poeira colabora com a irritação no aparelho de voz e a baixa ingestão de água impede a hidratação do sistema de fonação.

Em mesmo sentido, tem-se o aparecimento dos distúrbios auditivos entre os operadores, devido ao uso contínuo dos *headsets* com defeito – sem a espuma de proteção auricular – com chiados e distorções e, também, diante do intenso ruído de fundo na operação durante significativo período de exposição<sup>339</sup>. A luminosidade e a manutenção do olhar direcionado as telas, sem a execução de pausas para descanso, contribui, ainda, para o desenvolvimento de doenças relacionadas a visão<sup>340</sup>.

---

<sup>336</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 57.

<sup>337</sup> É importante considerar que os dados em destaque abordam os afastamentos em período superior a 15 dias, por isso a diferença significativa entre os sites. A legislação previdenciária (artigos 59 e 60 da Lei 8.213/91) determina que a empresa custeará o salário do empregado adoecido até o 15º dia de incapacidade para o trabalho. Após o 16º dia, a responsabilidade pelo auxílio-doença será do INSS. Logo, os dados referem-se a afastamentos mais robustos e não a simples ausência de um trabalhador, por 2 ou 3 dias, para tratamento médico.

<sup>338</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 31-35.

<sup>339</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 35.

<sup>340</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 57.

Segundo dados da fiscalização no site A, mais de 15.000 atestados foram apresentados por doenças relacionadas à audição e visão<sup>341</sup>. Já no site B, houve a ocorrência de 65 afastamentos<sup>342</sup>.

Há, ainda, a significativa presença nos dois sites de afastamentos pelo CID – M, que designa as doenças do sistema osteomuscular e tecido conjuntivo. A digitação repetida, o intenso uso do mouse e a postura restrita ao PA, sem a execução de pausas, pode promover o aparecimento de lesões como tendinites, sinovites, edemas e inflamações nos membros superiores<sup>343</sup>. A esse respeito, no site A foram apresentados 35.000 atestados direcionados ao CID M<sup>344</sup>. No site B, o quantitativo de trabalhadores afastados atingiu o montante de 193<sup>345</sup>.

A fiscalização em terras pernambucanas evidenciou a apresentação de quase 15.000 atestados relacionados ao CID A, em que 11.764 referiam-se à ocorrência de distúrbios gastrointestinais<sup>346</sup>. Um dos apontamentos feitos pela fiscalização é que, devido à ausência de local adequado para acondicionamento e por estar o site inserido em uma das regiões mais quentes do país, há o deterioramento dos alimentos que os trabalhadores levam para o trabalho. Além disso, há a ingestão frequente de lanches, salgadinhos e cachorros-quentes<sup>347</sup>, vendidos em barracas nas imediações da empresa<sup>348</sup>.

No site B, a maior causa de afastamento do trabalho liga-se ao CID F, indicador dos transtornos mentais e comportamentais. Trata-se do afastamento de 316

---

<sup>341</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 57.

<sup>342</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 36.

<sup>343</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 7-8.

<sup>344</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 54.

<sup>345</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 36.

<sup>346</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 58.

<sup>347</sup> A opção por alimentos como lanches rápidos e de menor valor nutricional, já foi mencionada anteriormente. Trata-se de uma junção do baixo valor do ticket praticado pela empregadora, além da necessidade do operador de realizar sua alimentação de forma rápida e prática, sem que estoure a pausa destinada para refeição.

<sup>348</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 47-48.

trabalhadores, no período de janeiro de 2011 a março de 2013, o que corresponde a 27% do total de ausências<sup>349</sup>. No site A, não houve apuração dos indicadores CID F.

Não é demais recordar que o acelerado ritmo de trabalho, a intensa pressão, a cobrança por metas, os assédios vivenciados, a gestão por estresse e as ameaças constantes de demissão são fatores significativos para o acometimento de doenças mentais e psíquicas pelos trabalhadores.

Apesar dos números significativos empreendidos no site A quanto à entrega de atestados e dos afastamentos do site B, ainda que em menor escala, devo fazer a ressalva que, em ambos os casos, os dados foram fornecidos pela entidade empresarial. Assim, mesmo que a tendência comprove um adoecimento da força de trabalho do setor e que leve a fiscalização concluir que “há grave e iminente risco à saúde do trabalhador”<sup>350</sup>, estamos também diante de um panorama onde existe a incidência de subnotificações.

A esse título, os auditores fiscais do trabalho alertaram que no site A, como o setor médico não reconhece quaisquer sintomas e doenças presentes nos atestados, ligadas ao exercício da atividade, não há a emissão de Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT). Nesse sentido, mesmo para os casos em que há doenças causadas, desencadeadas, comprovadas ou objeto de suspeita, há uma insistência da organização empresarial em omitir os dados de risco à saúde<sup>351</sup>.

Em última instância, nesse contexto de adoecimento mental e físico dos trabalhadores do setor de *telemarketing*, a constatação é a mesma obtida por Renata Queiroz Dutra, “a saúde não é divisível e, portanto, bem-estar físico e psíquico não podem ser dissociados de forma estanque”. Assim, o abalo psíquico torna o corpo mais suscetível às lesões e às somatizações, assim como o desgaste físico reverbera na saúde mental do trabalhador, diante da inatividade ou perda da capacidade de produzir<sup>352</sup>.

Por fim, a autora nos alerta para a precariedade em que o adoecimento mental dos trabalhadores é tratado pelas empresas, pelo Estado, pelos sindicatos e pelos

---

<sup>349</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A, p. 36 – 42.

<sup>350</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 1.

<sup>351</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 58.

<sup>352</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 62-63.

próprios trabalhadores, e com assertividade define esse panorama: “a negação social do sofrimento e do próprio adoecimento psíquico é profunda”<sup>353</sup>.

Não podemos esquecer que, se há um tratamento estrutural de negação do sofrimento do indivíduo visto aqui em sua maneira global, esse pressuposto negacionista acende contornos muitos mais solitários e perversos quando falamos de trabalhadores que carregam consigo algum marcador social. Além de ter suas vulnerabilidades exploradas pela empresa, seu sofrimento é marginalizado, diminuído e injustificado.

É nessa toada que os convido para a última transferência de chamada desse capítulo. Assim, como em um atendimento, já conferi os dados e, por eles, tentei entender a problemática que se opera no setor. As queixas. As reclamações. E as possíveis fontes de adoecimento. Seguindo o *script* desse relatório de pesquisa, nos direciono para o ponto central do atendimento – compreender como o adoecimento se opera e como os marcadores da diferença estão presentes no acometimento da saúde mental e psicológica das operadoras e operadores de *telemarketing*.

### **3.3 Algumas histórias, algumas evidências**

Iniciei este capítulo narrando a sinuosa trajetória em que esta pesquisa está inserida. Quando da concepção do projeto, já havia um planejamento das fontes que eu iria acessar, o setor de destaque para a investigação e as hipóteses que eu deveria questionar. Contudo, o que me afligia era a maneira como eu iria acessar as dores dos trabalhadores. Entender o adoecimento e tratá-lo de forma séria e com concretude.

Ainda que eu não pudesse prever que eu sentiria na pele (e na mente) a dor de carregar um CID F, residia o medo de que abordar a saúde mental no trabalho, tendo como hipótese a culpa do empregador, pelo nascimento da doença ou seu desencadeamento, poderia criar uma narrativa vitimista da situação e fora da realidade.

Assumo, com muita lucidez, o medo que sentia. Porque no conflito capital-trabalho a que estamos inseridos, se não conseguimos visualizar materialmente a fonte de quebra da produtividade, somos condicionados a recair no perverso e duro

---

<sup>353</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014, p. 63.

discurso da fragilidade mental como mecanismo de escape. Como forma de contornar nossas responsabilidades e justificar o nosso fracasso.

E, dessa forma, em evidente negação da importância de nossa saúde mental, colocamos em patamar inferior as doenças e angústias que operam no nosso plano psíquico, sendo incongruentes a ponto de exercer a empatia ao outro quando esse é acometido de moléstia física, mas incapazes de compreender as depressões, ansiedades e pânicos que acometem esse mesmo ser.

Veja que não procuramos justificar motivos para um braço quebrado. Para uma lesão no abdômen ou para uma queda. Houve um ferimento? Sim. Vamos medicar? Claro. Em breve estarei bem. No entanto, tratando-se de saúde mental, a receita é outra. “Maria é depressiva porque não vive como eu”. “Poxa, João, não fique triste, olha tudo o que você tem”. “Márcio, se ajude, isso é frescura”. “Ah, mas ansiedade não é tão ruim assim, né? É só controlar!”. “Vai tomar remédio? Olha lá hein, vai ficar dopado”. “Atestado novamente por depressão? Fulano não quer é trabalhar”. E, nesse pensar, vamos reproduzindo frases desconexas, menosprezando o sentimento do outro e, principalmente, negando o sofrimento que o atinge.

Assim, cabia a mim entender como traria para esta pesquisa as evidências do adoecimento no setor de *telemarketing*. À época da escrita do meu trabalho de monografia para o curso de graduação em direito, concluí como as condições de trabalho no setor são propícias para o desenvolvimento de transtornos mentais e como o Poder Judiciário ainda se divide ao reconhecer como o rigor excessivo da atividade opera como importante fator para o adoecimento<sup>354</sup>.

Dessa forma, quando da formulação da etapa inicial deste relatório, o questionamento que me inquietava era: ora, se há dificuldade no reconhecimento da doença mental para o teleoperador, de maneira geral, existirá ainda maior dificuldade para reconhecimento do abalo na saúde psíquica do atendente, quando avaliamos os marcadores sociais da diferença e os impactos estruturantes desses na relação de trabalho.

Assim, com uma junção de inseguranças pelos motivos já narrados, me coloquei a encarar esse desafio. Porque aqui falo de dois pontos sensíveis a qualquer

---

<sup>354</sup> RODARTE. Wanessa S. O. **Adoecimento Mental e Trabalho: Proteção Jurídica à saúde dos trabalhadores em call centers**. Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado à Faculdade de Direito e Ciências do Estado da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte 2016.

pessoa que objetiva olhar o mundo com um pouco mais de compreensão. Falo de adoecimento e falo das discriminações da subjetividade do trabalhador. Ser xingado, insultado, precarizado e diminuído por quem se é, tendo como efeito o abalo mental em sua saúde.

Mas, como transmitir para essa pesquisa a dor e o sofrimento de trabalhadores? Como, em meio a fontes, parágrafos e espaçamentos, provar que o setor de *telemarketing* é um setor que adocece? Como ter alicerce e fundamentação para unir o trabalho, as práticas assediadoras e a saúde de quem trabalha?

Como mencionei no início deste capítulo, tentei realizar a escuta de trabalhadores do setor, mas o primeiro entrave que pude constatar é a dificuldade existente de que o meu interlocutor se abra, fale de suas dores e das humilhações que vivenciou, para uma completa desconhecida e em um período exíguo.

Falar de nossas dores requer confiança. Requer paciência de quem escuta e requer, ainda mais, o exercício das técnicas de acolhimento. Não é simplesmente preencher um questionário de perguntas semiestruturadas e *voilà!* minha hipótese está presente. Residia em mim a insegurança e a limitação de poder acessar esse lugar da dor do outro. De ter técnicas psicológicas para construir um elo e motivar o meu entrevistado a falar de suas vulnerabilidades.

Ainda que nós, pesquisadores do Direito, recorrentemente nos aventuremos em várias outras fontes, com fins de justificar as nossas decisões e pormenores de regulação e pacificação social, torno a mencionar o fato de ser eu uma pesquisadora em construção e que reconhece as suas limitações dentro do método que se desenhava. O fazer ciência também implica em dar um passo atrás, em estudar, em aprender, em engatinhar, em aplicar, em errar, em tentar novamente, para somente depois chegar ou não no desenrolar que se propõe.

Portanto, nas linhas que se seguirão, detalharei o passo a passo que tomei para que eu pudesse trazer para este relatório as evidências do adoecimento, aliado a algum marcador social da diferença, chegando em uma análise qualitativa de algumas histórias de trabalhadoras e trabalhadores.

Me propus a dar um passo atrás nas investigações do campo da saúde mental e trabalho, abandonando a entrevista direta entre trabalhador e pesquisadora, e, assim como vários acadêmicos da área do direito, me socorri das jurisprudências dos tribunais para que essa discussão fosse possível e dotada de certa concretude.

Como evidência inicial, eu possuí os relatórios de fiscalização das empresas de *telemarketing*, obtidos perante a Secretaria de Inspeção do Trabalho, segmento do Ministério do Trabalho e Emprego, que evidenciavam as condições de grave risco à saúde dos trabalhadores. Importante consignar que as fiscalizações se concentravam em 3 grandes empresas do setor, com as avaliações *in loco* das operações situadas em Belo Horizonte e no Recife.

Feita essa localização, acessei o sítio eletrônico das empresas fiscalizadas, que traziam as suas informações institucionais, contendo as cidades e Estados da federação em que são localizadas as operações propriamente ditas. Assim, há a presença dessas empresas nos seguintes locais: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Alagoas, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe, Piauí, Pernambuco e Bahia.

Chamo atenção para a listagem acima porque esse encadeamento revela o que já abordei no tópico destinado a compreender a estruturação do setor: o deslocamento das operações de *telemarketing* para o nordeste do país. Assim, as empresas mantêm as sedes administrativas e algumas operações no sudeste do país, mas expandem também seus sites para uma região que oferece, além de incentivos fiscais, uma gama de mão de obra jovem e apta a ingressar em seus quadros de trabalho.

Diante desses traçados, optei por acessar então os repositórios de jurisprudência dos Tribunais Regionais do Trabalho - TRT de 9 regiões: TRT-3 (Minas Gerais), TRT-5 (Bahia), TRT-6 (Pernambuco), TRT-7 (Ceará), TRT – 13 (Paraíba), TRT – 19 (Alagoas), TRT – 20 (Sergipe), TRT -21 (Rio Grande do Norte) e TRT – 22 (Piauí).

Essa opção que fiz pela investigação em relação aos Estados do Nordeste se deve, justamente, a esse movimento de deslocamento empresarial e de busca da compreensão da própria precariedade. Já temos pesquisas significativas que retratam os contextos de trabalho no sudeste do país, principalmente em São Paulo. Ao buscar a jurisprudência nordestina, tentei sair desse lugar comum e, ao abordar a jurisprudência mineira, trago uma perspectiva de localidade, da cidade de onde escrevo este relatório.

Com exceção do TRT de Sergipe, em todos os demais Tribunais foi possível o estabelecimento de palavras-chave, com determinação do tempo de publicação/disponibilização dos acórdãos pesquisados. Informo que o TRT em



destaque, ao contrário de outras instituições, disponibiliza somente o campo “Ementa” para inserção de palavras-chaves, não abarcando o inteiro teor das decisões, o que restringe o mecanismo de busca e mapeamento dos acórdãos. Por isso, as decisões desse Tribunal não foram contabilizadas nos detalhamentos que farei abaixo.

Inicialmente, elenquei dois grupos de palavras para as investigações dos acórdãos, limitando o período de busca entre 01/01/2018 a 31/12/2021. A escolha do período se deve a uma margem de segurança estabelecida por esta pesquisadora, para que os resultados que retornassem da busca já se relacionassem a processos eletrônicos, da era PJe, que permitissem uma posterior análise mais qualitativa dos dados e porventura dos exames realizados.

Assim, o primeiro grupo de palavras incluía os termos “racismo” e “telemarketing”. O segundo grupo “homofobia” e “telemarketing”. A tabela abaixo retrata o quantitativo de retorno das buscas:

Tabela 1 - Número de acórdãos consultados com base no agrupamento de palavras, no período de 01/01/2018 a 31/12/2021

	“Racismo” e “Telemarketing”	“Homofobia” e “Telemarketing”
TRT-3	6	0
TRT-5	2	1
TRT-6	0	1
TRT-7	0	1
TRT-13	0	1
TRT-19	0	1
TRT-21	0	0
TRT-22	0	0

**Fonte:** Produzida pela autora com base nos dados dos TRTs consultados.

Em um segundo momento, concentrei as minhas investigações em um terceiro grupo de palavras: “depressão” e “telemarketing”. A escolha do termo “depressão” se deve à percepção desta pesquisadora de que seria essa a nomenclatura e a queixa mais comum quando falamos de acometimento por transtornos mentais. Assim, as buscas retornaram os dados da Tabela 2.

Tabela 2 - Número de acórdãos consultados com base no agrupamento de palavras, no período de 01/01/2018 a 31/12/2021

	“Depressão” e “Telemarketing”
TRT-3	97
TRT-5	24
TRT-6	31
TRT-7	22
TRT-13	40
TRT-19	41
TRT-21	15
TRT-22	27
Total	297

**Fonte:** Produzida pela autora com base nos dados dos TRTs consultados.

É necessário ressaltar que, ainda que eu traga dados quantitativos, o meu objetivo era a eleição de alguns casos para que pudesse delinear os seus contornos com maior dedicação. Contudo, para a escolha de algumas histórias, foi necessário a leitura dos acórdãos e isso me despertou algumas percepções.

A primeira delas se refere ao baixo retorno de decisões quando utilizadas as palavras “racismo” e “homofobia”. Observei certa tendência nos acórdãos em adotar as palavras “xingamentos”, “ofensas”, “discriminações”, mas sem nomear a agressão que de fato aconteceu no âmbito do trabalho, refletindo em um total encobrimento da narrativa.

A segunda percepção se refere à recorrência dos pedidos relacionadas à indenização por danos morais, seja pela prática de assédio moral, seja pela restrição ao uso do banheiro ou estipulação de metas rigorosas. Da amostra analisada, 227 decisões continham o pedido de pagamento de indenização por danos morais.

Em relação à temática da saúde mental propriamente dita, 147 acórdãos incorporavam em seu inteiro teor alguma discussão sobre o adoecimento ou acometimento de doenças psíquicas pelo trabalhador. Consigno que somente considere para essa amostragem as decisões que efetivamente mencionavam a ocorrência da doença, indicavam o CID ou houve a realização de exame pericial.

Por fim, a percepção mais intensa recaiu sobre o gênero dos autores das ações. De 297 acórdãos, 211 eram ações movidas por trabalhadoras. O que corrobora com

as afirmações iniciantes sobre o gênero feminino ser a principal força de trabalho do setor de *telemarketing*.

Apresentado esse quantitativo, escolhi 4 processos judiciais que, a meu ver, expressam a forma como os elementos saúde mental, subjetividade e trabalho se articulam. Nesse sentido, os convido a conhecer as histórias de Fernanda\*, Lucas\*, Ana\* e Carol\*<sup>355</sup>. Faço a ressalva que, ainda que exista a indicação do número dos processos judiciais e as histórias aqui retratadas estejam inseridas nos autos, com a pertinência da consulta pública, opto por nomear seus autores com nomes fictícios para que o mínimo de privacidade seja resguardado e em sinal de respeito às trabalhadoras e trabalhadores que, de certa forma, me emprestaram suas vivências para que a hipótese desse trabalho pudesse ser delineada.

### 3.3.1 A história de Fernanda

Início por Fernanda, baiana, solteira, 32 anos, cuja ficha funcional aponta que possui a raça/cor parda. Analiso sua reclamação trabalhista, mas não há fotos da carteira de trabalho ou da ficha de registro que me permitam concluir algo fenotipicamente sobre seu pertencimento étnico<sup>356</sup>.

Fernanda ingressa na justiça do trabalho em 2018. Afirma que, desde 2014, trabalha como operadora para uma grande empresa do ramo do *call center*. Empresa essa que também foi destinatária da fiscalização aqui já detalhada. A operadora descreve que foi demitida grávida e teve que recorrer à justiça, em ação judicial antecedente, para ter satisfeito o seu direito de ser reintegrada aos quadros da empresa e usufruir da estabilidade no emprego.

Reintegrada ao seu ambiente de trabalho, Fernanda noticia o seu calvário. Relata que passou a ser alvo de perseguições, sendo inserida em um ambiente intimidador, hostil e degradante, sendo destinatária de palavras e gestos ofensivos por parte de seus superiores hierárquicos. Narra que essa situação no ambiente de trabalho provocou o desenvolvimento de quadros de depressão (CID 10 F32.9), transtornos ansiosos (CID F 41) que impactaram em seu estado gravídico, sendo

---

<sup>355</sup> Os nomes dados aos operadores, cujas histórias chegaram até mim pelos processos judiciais, são inspirados nas ligações de *telemarketing* que recebi enquanto escrevia essa dissertação.

<sup>356</sup> Os fatos aqui narrados foram retirados do Processo de nº 0000966-35.2017.5.05.0023, que tramitou perante o Tribunal Regional da 5ª Região.

diagnosticada com o CID 0 993 – transtornos mentais e doenças do sistema nervoso, complicando a gravidez, o parto e o puerpério.

Fernanda destaca que, devido ao seu adoecimento mental, foi necessário buscar ajuda psicológica e psiquiátrica, apresentando os laudos, atestados e receitas de antidepressivos que utilizou para seu tratamento. Argumenta que o seu quadro psiquiátrico corroborou para o nascimento prematuro de seu filho e que, após finalizada a licença maternidade, teve seu vínculo de trabalho encerrado pela empregadora.

Diante do quadro psiquiátrico em que Fernanda se encontrava, foi solicitada a realização de uma perícia médica para averiguar se o trabalho havia contribuído ou não com o acometimento de sua saúde. Apesar da solicitação de seu advogado para que a perícia fosse realizada por um médico psiquiatra, no laudo pericial da profissional que avaliou Fernanda não há menção alguma sobre a atuação da *expert* no campo da saúde mental, restando somente a designação como especialista em medicina do trabalho.

No exame pericial, Fernanda detalhou sua situação. Contou que foi contratada para trabalhar como operadora no setor receptivo e de garimpo<sup>357</sup>, que foi demitida, mas, após ação judicial, foi reintegrada ao seu emprego devido ao estado gravídico. Depois, passou 30 dias em ócio imposto pela empregadora, já que seu acesso aos sistemas estava bloqueado, impedindo que realizasse a venda de produtos. Destacou que, como não podia ficar dentro da operação e não podia retornar para sua casa, passava o seu tempo de trabalho sentada em uma cadeira na parte externa das PAs, mas sob o olhar vigilante do supervisor.

Fernanda narra que sofria ofensas de seus colegas e de seus superiores. Com o diagnóstico dos transtornos mentais e a indicação do uso de medicação psiquiátrica, foi apelidada de “Da Lua” pelos colegas de trabalho, em referência a um personagem de novelas que apresentava deficiência mental. Sofria críticas por estar grávida, ter sido reintegrada e gozar de estabilidade no emprego.

A trabalhadora contou que a empresa passou a monitorar quem se aproximava, o que provocou um afastamento dos amigos que tinha no ambiente de trabalho, pois esses tinham medo de serem demitidos. Dessa forma, passou a se sentir sozinha. A supervisora constantemente mudava seu horário de trabalho sem avisar e alterava

---

<sup>357</sup> Setor onde há competição entre os atendentes para vendas *online*. O operador que consegue concretizar a venda do produto ganha pontos e bonificações.

sua senha de acesso, impedindo que executasse seu trabalho. Antes de engravidar estava em processo para ser supervisora e, quando do retorno da licença maternidade, foi demitida.

Fernanda narrou que pensa em suicídio e não tem histórico familiar de problemas psiquiátricos. Que não conseguiu cuidar do bebê que gestou. Não amamentou e, na data do exame, o filho era cuidado pela avó materna e sequer a chamava de mãe. Afirma que não conseguiu desenvolver amor pela criança.

Demitida, a trabalhadora não possui mais plano de saúde. Não consegue realizar o tratamento médico. Fala para a perita designada pela justiça que sente muita tristeza, não possui ânimo, autoestima abalada, tem dificuldades para dormir e se alimentar. Não sai mais de casa. Gostaria de continuar com o tratamento psiquiátrico e psicológico.

A perita avalia os atestados, os laudos e receituários de Fernanda. Reconhece nela choro fácil e tristeza. Destaca que a vistoria do local de trabalho não foi realizada, porque possui experiência e qualificação em medicina do trabalho e ergonomia, além da entrevista ter sido esclarecedora.

No laudo, são dedicadas algumas páginas para detalhar o que é a depressão, informando que diversos fatores podem atuar como fonte iniciante da doença. Destaca o isolamento que o portador de transtorno depressivo pode desenvolver e o comprometimento das atividades do dia a dia.

Ao fim, a perita conclui que o quadro psíquico da autora não possui nexo com as atividades de trabalho, mas que o relacionamento hostil com a chefia e as discriminações sofridas após sua reintegração podem ter agravado ou desencadeado o seu sofrimento mental, com o aparecimento da depressão, dos transtornos de humor e ansiedade, podendo ter levado ao parto prematuro de seu filho. Em resposta aos quesitos, diz não ter elementos para atestar a diminuição da capacidade de Fernanda, sugerindo que a trabalhadora passe por uma avaliação psiquiátrica.

Em sua defesa, a empresa nega as afirmações da operadora. Argumenta que as doenças mentais podem ser desenvolvidas por fatores multicausais e que Fernanda nunca sofreu assédio moral em seu ambiente de trabalho. Dispondo de recursos, ao contrário da trabalhadora, a empresa indica médico de sua confiança como perito assistente, que conclui que a autora não possui incapacidade para o trabalho, sendo comum a ocorrência de depressão no período gestacional e no puerpério.

Antes que o processo fosse direcionado a um juiz, que sentenciasse não somente a ação, mas a história de Fernanda, ocorreu a sua escuta e das testemunhas pelo magistrado. Fernanda narrou, novamente, toda a sistemática de opressão a que foi inserida após sua reintegração: o ócio forçado, o afastamento dos colegas, o apelido ofensivo e a pressão que sofreu de forma direta de sua supervisora.

Fernanda contou que, apesar de seguir todos os protocolos, a supervisora a acusava de realizar vendas indevidas e não deixava que as gravações das chamadas fossem ouvidas pela trabalhadora. A perseguição era tamanha que, nos dias em que ocorriam as disputas para venda de produtos entre os operadores, nomeadas de garimpo, Fernanda teve a sua tela bloqueada por outro operador, impossibilitando seu trabalho. Quando solicitou ajuda da supervisora para reverter o quadro de retenção, sua chefia proferiu em alto e bom som para toda a operação que os operadores deveriam liberar a tela de Fernanda, pois a “gravidinha” tinha prioridade, mesmo sabendo que a autora estava sendo vítima de procedimento irregular. Os ânimos e a competição dos colegas de trabalho que já estavam acirrados se intensificaram com essa fala, o que gerou uma atmosfera ainda mais desagradável na operação.

A testemunha de Fernanda confirmou os fatos narrados. Destacou os processos de isolamento que a trabalhadora sofreu, inclusive não sendo convidada para os eventos que ocorria entre os operadores, pois, segundo a supervisora, Fernanda não era uma boa companhia para se ter por perto. Já a testemunha da empresa limitou-se a negar e afirmar o desconhecimento dos fatos que foram levados à ciência da justiça.

Em sentença, o juiz considerou a conclusão pericial de que, acaso comprovado o assédio moral perpetrado, esse seria importante concausa para o desenvolvimento dos transtornos mentais que acometem a autora. Assim, valorando os relatos das testemunhas, entendeu que efetivamente ocorreram práticas assediadoras no ambiente de trabalho, capazes de gerar a configuração da doença ocupacional. Fixou que, apesar do adoecimento de Fernanda, ela não se afastou por período superior a 15 dias pelo INSS e que no exame pericial realizado não fora constatada incapacidade para o trabalho, afastando, assim, a possibilidade de estabilidade acidentária em seu posto de trabalho.

Necessário ressaltar que o assédio moral vivenciado por Fernanda e a conclusão pericial no sentido de que o desenvolvimento de doenças mentais durante

a gravidez pode acarretar danos à saúde materna e do bebê foi fundamento para que a justiça deferisse a Fernanda o pagamento de indenização por danos morais, na módica quantia de R\$ 8.000,00.

Como era esperado, a empregadora de Fernanda recorreu às instâncias superiores. Alegou que não existiria dano palpável no caso e que sequer teria cuidado a operadora de demonstrar seus prejuízos. Julgou, por seus critérios, excessiva e desproporcional a condenação da indenização arbitrada, pedindo a revisão do valor, para que Fernanda não enriquecesse ilicitamente.

Fernanda também solicitou a revisão da decisão. Pediu que as atitudes omissivas e comissivas de sua empregadora fossem reavaliadas, com majoração da indenização, afastando-se a possibilidade de concausa, já que entende ser o ambiente de trabalho o único responsável pelos danos psicológicos e psiquiátricos que lhe acometem.

Ao contrário de outros processos e por força de um Aviso da Corregedoria Regional da Bahia, o Ministério Público do Trabalho – MPT foi intimado a conhecer o deslinde judicial de parte da vida de Fernanda<sup>358</sup>. A procuradora à frente da análise processual promoveu uma interessante reflexão sobre a modulação da compreensão do nexo causal entre o trabalho e o adoecimento. Optou, assim, por analisar, primeiramente, o assédio moral vivido, para entender o adoecimento mental e o seu momento de ocorrência.

Dessa forma, repassando os elementos de prova dos autos, a procuradora compreendeu que Fernanda foi submetida a graves práticas de assédio moral, e que tampouco foi considerada nas avaliações, tanto judiciais, como periciais, a informação de que a operadora pensava em suicídio e já havia comprado soda cáustica, pensando em autoextermínio.

---

<sup>358</sup> O Aviso número 4 de 2017, da Corregedoria Regional da Justiça do Trabalho da 5ª Região, torna pública as matérias processuais em que o MPT deverá proceder com parecer e análise processual. Segue o detalhamento dos assuntos que possuem necessidade de intervenção: 1. Meio Ambiente do Trabalho: a) Acidente de Trabalho; b) Doença Ocupacional equiparada a Acidente de Trabalho; 2. Trabalho em condições degradantes e/ou análogas à de escravo; 3. Trabalho do menor; 4. Processos em que sejam parte as empresas governamentais – empresa pública ou sociedade de economia mista: a) Nulidade do contrato por violação do art. 37, II, da CF/88; b) Enquadramento em cargo diverso do ocupado; 5. Ações coletivas propostas por sindicatos; 6. Quando houver arguição de inconstitucionalidade por quaisquer das partes; 7. Revista íntima; 8. Tratamento discriminatório; 9. Estágio fraudulento; 10. Cooperativas fraudulentas. Disponível em: [https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/03/2017/0004-2017\\_lista\\_referencial\\_unica\\_mpt\\_-\\_proad\\_2554.2017.pdf](https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/03/2017/0004-2017_lista_referencial_unica_mpt_-_proad_2554.2017.pdf). Acesso em 25 de janeiro de 2022.

Todo esse arcabouço de relatos, atestados e exame pericial foram suficientes para que o MPT observasse que há sólida ligação entre assédio e adoecimento, confirmando a existência donexo causal entre o trabalho e as doenças psíquicas que acometem Fernanda.

Dessa forma, direcionado o processo de Fernanda ao Tribunal Regional baiano, o Desembargador relator considerou a cruzeza do assédio moral dado à operadora gestante, que foi capaz de produzir efeitos não somente na mãe, mas na vida da criança que Fernanda carregava em seu ventre, já que a trabalhadora não consegue conduzir ao filho, toda atenção e carinho que uma mãe em equilíbrio psicológico destinaria. Reconhecendo a concausa da atuação empresarial, Fernanda teve sua indenização majorada para o valor de R\$ 20.000,00.

### **3.3.2 A história de Lucas**

Alagoano, Lucas ingressou na grande empresa do setor de *telemarketing* em 2018. Com 22 anos, era o seu primeiro emprego formal. Recebia salário-mínimo pelo exercício da função de operador, que a empregadora denominava como “Representante de Atendimento”<sup>359</sup>.

A foto de Lucas em sua ficha funcional me dá alguns indícios de que, talvez, não seja negro. Mas Lucas carrega outra interseccionalidade consigo. Lucas é um homem gay. Um trabalhador que, logo nas primeiras reuniões de sua equipe, escutou do supervisor que homossexuais eram inferiores aos héteros e que jamais admitiria na empresa “bichas” e “viados”.

Lucas relata que, ao se assumir como um homem gay, passou a sofrer discriminações de seus gestores. Foi colocado em ociosidade forçada, teve acessos aos sistemas desabilitados e tratado com intenso rigor excessivo, sofrendo medidas disciplinares que sequer deu causa. Em seu pedido inicial à Justiça do Trabalho, Lucas contou que era obrigado a efetuar procedimentos irregulares, como derrubar ligações ou deixar de efetuar um cancelamento solicitado pelo cliente, para que a meta de seu superior não fosse afetada. Em relação à pausa banheiro, narrou que se estourasse os 10 minutos destinados ao intervalo ou precisasse utilizar o sanitário por mais vezes, tinha que justificar a sua ausência do posto de trabalho com o devido

---

<sup>359</sup> Os fatos aqui narrados foram retirados do Processo de nº 0000664-90.2019.5.19.0008, que tramitou perante o Tribunal Regional da 19ª Região.



atestado médico. Contou que era constantemente ameaçado de ser “mandado embora” por justa causa.

Essa atmosfera levou Lucas a um intenso quadro de estresse, depressão e ansiedade, sendo apresentado vários laudos e atestados médicos que evidenciam a ocorrência dos CIDs F. 41, F.32 e derivados, além dos receituários, indicando o uso de antidepressivos como o “Bup” e a “Fluoxetina”, por coincidência remédios que também utilizei ao longo do meu tratamento médico para depressão e ansiedade. O operador foi afastado pelo INSS, diante da ausência de sua capacidade laborativa.

Lucas não aguenta mais trabalhar. Em julho de 2019, após 18 meses na atividade, pede que a Justiça considere o seu pedido de rescisão indireta, reconheça a causa do seu adoecimento e, além das verbas rescisórias, lhe indenize pelo assédio moral sofrido.

Os dias passam e a Justiça é lenta. Já é outubro e não há definição sobre a situação de Lucas, que permanece em seu trabalho sujeito aos assédios. Lucas não aguenta, sucumbe à pressão e pede o encerramento de seu contrato. Judicialmente, narra a situação e solicita e solicita que a Justiça compreenda seu posicionamento, convertendo o pedido de demissão em rescisão do contrato de trabalho sem justa causa.

Em sua defesa, a empregadora argumenta que jamais causou dano moral a Lucas. Que o ambiente de trabalho é harmonioso e orienta seus supervisores a exercerem o tratamento respeitoso com seus “colaboradores”. A gigante do *call center* diz que Lucas jamais sofreu assédio moral ou fora discriminado por sua sexualidade e que, acaso tivesse sofrido algum dano, caberia ao trabalhador abrir um chamado no setor de ouvidoria da empresa, o que não foi feito. Se Lucas optou por encerrar seu contrato, tal ato foi voluntário e consciente, não sendo culpa de sua empregadora o pedido de demissão.

Observo, analisando a redação da defesa empresarial, que ela se situa em uma fala objetiva, normativa e nivelada, sem adentrar ao caso propriamente dito. Há repetições constantes de argumentos e parágrafos, com a incisiva afirmação de que a atividade desempenhada no *telemarketing* é segura para a saúde do trabalhador, eis que sequer é tida como insalubre. Vejo, por essa simples menção, a classificação do quanto a saúde física se sobrepõem a saúde mental. Ora, se não é uma atividade insalubre, não oferece risco ao trabalhador e simplesmente, por esse motivo, o adoecimento psíquico deve ser afastado? A mim, parece que não.

Assim como na história de Fernanda, a história processual de Lucas também ganha a atuação de um perito. Médico, homem, provavelmente hétero e cis, com especialidade em medicina do trabalho. Nenhuma menção a formação direcionada em áreas ligadas a saúde mental é informada. O juiz solicita que, além do exame médico, se realize uma vistoria no local de trabalho.

Chega o dia do exame e, ao avaliar Lucas, o perito registra em seu laudo que o trabalhador é portador de transtornos psiquiátricos. Informa que Lucas disse ouvir vozes e determina: “o obreiro delira”. Acrescenta que Lucas tem uma visão de mundo real distorcida, fruto da psicose que lhe acomete, que impacta na percepção da realidade e em comportamento antissocial.

Contudo, ao descrever o aspecto atual do trabalhador, o perito contraditoriamente afirma que Lucas está vestido de acordo com sua condição social, bem orientado no tempo e espaço, com concentração e memória preservados, destacando que não foi identificada no relato da doença do trabalhador indício de atividade delirante ou alucinatória.

Em relação a visita *in loco* no ambiente de trabalho de Lucas, o perito se vale de investigações já realizadas em outros processos, para concluir que as informações fornecidas pelo trabalhador são desprovidas de veracidade. E que nas suas investigações em relação a empresa de *telemarketing* nunca teve ciência de maus tratos ou cobrança excessiva aos funcionários, que o trabalho é desenvolvido como qualquer outro, com disciplina, controle e a máxima de que o cliente tem sempre razão.

O perito não nega a existência do adoecimento mental de Lucas, mas afirma que não há nenhuma relação com o trabalho. Descreve que, no momento do exame, Lucas estava assintomático e que o trabalhador não indicou nenhum fato ou acontecimento que possa ser considerado como grave para desencadear o abalo em sua saúde mental.

Contudo, um fato chama atenção: Lucas, relatou no exame pericial que era constantemente tratado aos gritos por seus superiores, chamado de “viado” e “bicha”, tratado com rigor excessivo para o batimento de metas inatingíveis, humilhado e cobrado intensamente. A esse respeito, o perito diz que não é possível comprovar a

veracidade desse fato e que é necessário destacar que foi Lucas que noticiou na empresa sua “opção sexual”<sup>360</sup>.

O laudo é composto de 12 páginas. Contudo, há nessas poucas laudas a ocorrência do período “devemos esclarecer que o próprio reclamante admitiu publicamente qual era sua orientação ou opção sexual” em 6 ocorrências. Acrescenta, ainda, o médico perito que lhe parece incoerente o trabalhador expressar a sua depressão, chateação e constrangimento, já que partiu dele a opção de assumir sua sexualidade.

Peço licença ao leitor da história de Lucas para que eu possa fazer uma pequena observação. Com atenção, li este laudo pericial por diversas vezes e, em todas elas, tive a genuína impressão de que o manuseio do fato de Lucas ser um homem gay e não se manter dentro do armário no ambiente de trabalho foi visto pelo perito como um ato reprovável e de necessária punição. Ressoa em minha mente o seguinte diálogo interno: “Ora, não foi você que optou por assumir sua sexualidade? Agora agunte o ônus de sua decisão”.

Ainda que não exista discussão ou informação no laudo pericial sobre o histórico familiar de Lucas, o perito conclui que os distúrbios psiquiátricos que o acometem possuem raízes congênitas e hereditárias. Para o médico, o delírio é fato determinante para que exista o nexo entre o trabalho e a doença.

Após a execução da perícia, chega o momento em que as partes e suas testemunhas são ouvidas pela juíza designada para o caso. Interrogado, Lucas conta que possuía um bom relacionamento com sua primeira supervisora, mas que a situação mudou após ser diagnosticado, na vigência do contrato de trabalho, com ansiedade e transtorno de pânico. O efeito colateral da medicação utilizada para os transtornos fazia com que Lucas precisasse utilizar o sanitário por algumas vezes durante a jornada, seja para urinar ou pela ocorrência de diarreia. A supervisora não compreendia tal situação e exigia que o trabalhador apresentasse um laudo que comprovasse sua necessidade de utilizar o sanitário.

Lucas descreve que a médica que lhe acompanhava à época negou a emissão do atestado, porque, segundo ela, “não existia isso de limitação de banheiro”. Em relação a nunca ter aberto nenhum chamado na ouvidoria da empresa para que se

---

<sup>360</sup> Apesar de incorreto foi o termo utilizado pelo perito nos autos processuais.

apurasse as condutas homofóbicas do seu superior, Lucas informou que não o fez, porque, afinal, nada era resolvido.

Lucas levou consigo uma testemunha também operador, que atuou no mesmo ambiente de trabalho e pelo mesmo período que nosso protagonista. A testemunha confirmou todos os fatos, detalhando que o supervisor destinava a Lucas rigor excessivo, gritos e certa “homofobia” por sua “opção sexual”, ameaçando de dispensa por justa causa.

A testemunha relata, ainda, que havia uma dinâmica promovida pelos supervisores, em que todos poderiam enviar recados anônimos para os trabalhadores. Lucas recebeu em um papel a grafia da palavra “viado”. Apesar do envio sem identificação, consternado, Lucas mostrou o recado para seu supervisor, que avaliou: “mas você é viado mesmo”.

Em sentença, a juíza, apesar de considerar a importância da prova pericial, a ela não vinculou a sua razão de decidir. Reconheceu a existência dos abalos morais sofridos por Lucas, tanto em relação a restrição ao uso do banheiro, como pelas discriminações sofridas em razão da sua sexualidade, reconhecendo a falta grave do empregador, que sequer cuidou de levar alguma testemunha para negar os fatos narrados.

A julgadora argumenta que o tratamento desrespeitoso causou sofrimento íntimo a Lucas, causando impactos na sua saúde mental. Detalhou que, no caso, não se trata de valorar como negativa ou positiva a ação de Lucas em assumir sua sexualidade no local de trabalho, mas que o ambiente laboral deve ser cordial e equilibrado, sendo que as discriminações com o intuito de diminuir o empregado, por sua orientação sexual, extrapola o poder diretivo da empresa. Frisa-se que, em nenhum momento da decisão é utilizado o termo “homofobia” pela magistrada.

Lucas, por sentença, teve invalidado o seu pedido de demissão, sendo-lhe deferidas as verbas rescisórias na modalidade dispensa sem justa causa. Quanto à indenização, foi-lhe deferida a quantia de R\$ 20.000,00 pelos abalos sofridos.

Não satisfeita com a condenação, a empregadora de Lucas apresentou recurso contestando o reconhecimento do nexos causal e requerendo a revisão do valor fixado a título indenizatório. Diferentemente da história de Fernanda, a história processual de Lucas não foi remetida ao MPT por ausência de previsão legal no regimento interno do Tribunal Regional do Trabalho alagoano.

Em análise, a segunda instância do TRT-19 manteve a decisão proferida pela juíza na origem, confirmando a existência da prática de assédio moral, passível de indenização e justificante do pedido de rescisão indireta. No corpo do acórdão, com exceção dos trechos citados da sentença, não há menção ao adoecimento de Lucas. Assim como na decisão inicial, também não há indicação da homofobia sofrida, colocando-se a discriminação somente no campo do “assédio moral”.

Em claro intuito protelatório, a empregadora de Lucas recorreu ao Tribunal Superior do Trabalho, e seus apelos trazem as mesmas argumentações e tentativas de revisão impróprias para aquela fase recursal. A instância máxima trabalhista reconheceu a inadequação do recurso por motivos exclusivamente processuais. O debate quanto a homofobia e o adoecimento encerraram-se com a decisão da juíza. Nada mais foi falado.

### 3.3.3 As histórias de Ana e Carol

Eu não gostaria de contar para vocês a história de um trabalhador que adoeceu. De forma alguma, me agrada contar a história de alguém que sofre por ser quem se é. Me dói, com todas as interseccionalidades que carrego em mim, como nos é sonogado o direito ao trabalho digno e acobertado o nosso direito de sofrer.

Porque o sofrimento e o direito de expressar a dor também tem seus privilégios. A dor dóida, que ataca alma e fragiliza a mente não é para todos. Para alguns, é tida como fraqueza, como fracasso, como vitimização, como um drama exagerado feito para justificar incapacidades. É encoberta, velada. Se não se fala, não se sente, não se vê, não existe.

Nos tópicos anteriores, descrevi nas minhas buscas como é difícil contextualizar as discriminações, xingamentos e assédios que os trabalhadores de *telemarketing* estão sujeitos, a partir das decisões judiciais. Observei uma certa dificuldade em nomear os fatos como eles realmente são. Usar o verbete adequado para designar a discriminação sofrida, se homofobia, se transfobia, se racismo. O uso da linguagem é estratégico. E entre a utilização de substantivos, normativos “chapa-branca”<sup>361</sup>, como “preconceito”, “discriminação”, “xingamentos”, “chateações”, que encobrimos violências e subnotificamos crimes.

---

<sup>361</sup> Trata-se de expressão popular que designa algo que não se faz oposição, quase inexistente.

Lucas nos diz em sua história, desde o início, como sofria homofobia em seu ambiente de trabalho. O que me oportunizou chegar até o seu processo judicial. A mesma oportunidade não tive em relação ao racismo. De acordo com os dados que apresentei, as pesquisas retornam quase nenhum resultado quando utilizado a intercessão entre os termos “racismo” e “telemarketing”.

A princípio, poder-se-ia achar que não existe racismo nesse ambiente de trabalho e que a discriminação racial não seria motivo justo para fazer nascer ou desencadear o adoecimento mental. Mas como mulher negra, trabalhadora e observadora da vida, faço-lhes a seguinte provocação: quantos casos unindo as três temáticas, saúde mental, trabalho e racismo, não seriam subnotificados? Até chegar ao judiciário, quanto o trabalhador ou a trabalhadora preta foram invalidados em suas queixas? O quanto as imbricações do racismo na vida de pessoas pretas são vistas como meros aborrecimentos invisibilizados e negados de serem sentidos? No primeiro capítulo, abordei como o racismo é marcador social e potencial adoecedor nas relações de trabalho. Falei da ocultação do sofrimento e de toda a massacrante órbita de angústias e medos, que a nós, pretos, é destinada.

Por oportuno, essa situação de invisibilidade da dor também é vista nas decisões judiciais que aqui pude mapear. Foram raros os acórdãos que retornaram mencionado o termo “racismo”. Em alguns casos, a discriminação racial aparecia de forma incidental, sem que fosse elemento estruturante para o adoecimento. Em outros casos, o racismo sofrido de forma direta era fundamento a justificar o assédio moral sofrido e a indenização pretendida.

Dada essas dificuldades, eu poderia me desvencilhar do fato de trazer uma história para esse relatório que abordasse a discriminação racial no âmbito do *telemarketing*. Poderia justificar com a literatura especializada sobre o tema e encerrar por aqui a discussão.

Contudo, ainda que a temática do adoecimento não tenha sido mencionada nos autos a qual me reporto, os convido para escutar a história de Ana e Carol. A história de duas mulheres, operadoras e negras. E, nesse sentido, os convido a pensar, se o assédio moral oriundo das discriminações sofridas por Fernanda em seu estado gravídico e a homofobia sofrida por Lucas foram fatos substanciais para o estabelecimento do nexos causal entre doença mental e trabalho, poderia o racismo produzir os mesmos efeitos?

Ana é uma mulher negra, tinha 27 anos quando começou a trabalhar para sua empregadora, em uma das operações de *call center* no Estado de Minas Gerais. Ana, como tantas outras operadoras, narra em seu pedido a justiça a dinâmica que estava inserida dentro de seu ambiente de trabalho: pressão psicológica por vendas e atingimento de metas, vigilância constante, necessidade de autorização para ir ao banheiro, era chamada de “lerda”, “incompetente”, “incapaz”, ameaçada de ser despedida por justa causa e, no caso de Ana, um adendo, o racismo que alegava sofrer de sua supervisora<sup>362</sup>.

Carol, outra operadora negra, mulher, também atuando em solo mineiro, procurou à Justiça do Trabalho para denunciar os assédios sofridos em seu ambiente de trabalho. Sua supervisora lhe destinava falas no sentido de que era “*pobre, negra, casada com outro pobre e cheia de filhos*”, afirmava que se não fosse pela empresa de *telemarketing*, Carol e as outras funcionárias, incompetentes que eram, somente serviriam para serem donas de casa<sup>363</sup>.

Carol vai mais além, reúne ao seu processo as várias medidas disciplinares que sofreu por não observar o *script* de atendimento, ultrapassar o TMA, colocar os seus pertences em armário fechado sem autorização e supostamente por ter desconectado ligações, o que a empregadora julga como procedimento incorreto.

Duas trabalhadoras. Duas mulheres. Duas mulheres negras. Empresas distintas. Tempos de trabalho diferentes. Ambos os processos trazem consigo pedidos semelhantes de rescisão indireta dos contratos de trabalho das operadoras e indenização por danos morais pelo assédio sofrido.

Ainda que se tratando de casos distintos, as defesas das empresas são semelhantes em suas argumentações e categóricas ao afirmar que as trabalhadoras nunca foram inferiorizadas ou discriminadas em seu trabalho. Que a operação é um ambiente de trabalho harmonioso e respeitoso, não existindo motivos que justifiquem a indenização pretendida pelas trabalhadoras.

Em audiência, interrogada, Ana contou que sofria perseguições intensas de sua supervisora, era tratada com grosseria e perante seus colegas de trabalho fazia piadas sobre sua cor e seu cabelo. A operadora narrou que sua superior não se referia a ela

---

<sup>362</sup> A história de Ana é retirada no processo de nº 0001378-65.2013.5.03.0021, em trâmite perante o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

<sup>363</sup> A história de Carol é retirada no processo de nº 0012328-25.2017.5.03.0044, em trâmite perante o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

em reunião por seu nome, mas com a indicação de gestos e olhares. Ana era cobrada com afinco para o atingimento das metas e se havia alguma confraternização jamais era convidada pela supervisora.

A testemunha levada por Ana confirmou os fatos informados: a exigência e o rigor desmedido direcionado a operadora e as tentativas de exclusão da trabalhadora, em detrimento de seus colegas de trabalho. Contou, ainda, que presenciou a supervisora referindo-se a Ana como “vamos trabalhar porque hoje é dia de preto” e que era a operadora destinatária das ameaças de demissão.

A testemunha de Carol também foi ouvida no seu processo. Confirmou que a supervisora falava que a operadora era pobre, preta, que se saísse de lá não conseguiria nada melhor e que Carol era casada com um pobre.

Disse ainda, a testemunha, que o mesmo tratamento racista da supervisora era destinado também a outro operador, um homem negro, com o acréscimo que por ser o trabalhador gay, era chamado de “viado”. Detalha a interrogada que também foi vítima do comportamento preconceituoso da superior hierárquica, que impedia que a operadora se sentasse ao lado de uma colega de trabalho, pois segundo a supervisora as trabalhadoras teriam um caso.

Nas duas situações processuais as testemunhas indicadas pela empresa moldaram a sua narrativa no sentido de que nunca presenciaram ou nunca ocorreu nenhum fato discriminatório no ambiente de trabalho. Que as duas supervisoras, indicadas como assediadoras, sempre foram respeitosas e jamais praticaram qualquer ato de preconceito.

Ana foi julgada por uma mulher. A magistrada afirmou que o estabelecimento de metas e as cobranças da empregadora não são capazes de gerar dano moral. Contudo, diante do assédio sofrido, cabia à empresa de *telemarketing* indenizar Ana pelo sofrimento experimentado, fixando a indenização em R\$ 2.500,00. Acionada a segunda instância julgadora, pela relatoria de uma desembargadora, Ana viu confirmado o tratamento humilhante e desproporcional que recebera, sendo a indenização majorada para o montante de R\$ 10.000,00. A exceção da citação de trechos da sentença, a palavra “racismo” não é mencionada no corpo do acórdão.

Com Carol, a situação ganha outros contornos. Apesar de a testemunha indicada pela operadora ter confirmado todos os fatos e acrescentados as condutas racistas e homofóbicas que a supervisora da empresa mantinha com os demais funcionários, a juíza entendeu que a prova testemunhal ficou dividida, isto é, a



testemunha patronal confirmou os fatos da empregadora e a testemunha de Carol, os fatos trazidos na inicial. Assim, julgando que era dever de Carol provar o seu direito, indeferiu o pedido de pagamento de indenização por danos morais. Apesar da tentativa de recurso, a segunda instância do Tribunal mineiro afirmou que a sentença era irretocável. Carol, até o momento, não foi indenizada<sup>364</sup>.

Novamente, volto a afirmar que meu objetivo ao apresentar Ana e Carol não é forçar o reconhecimento de um sofrimento na saúde mental das duas operadoras. Frisa-se que a saúde mental não foi pauta nos dois processos espelhados. O que objetivo com o detalhamento dessas duas histórias é trazer a similaridade das alegações de Ana e Carol, com as narrativas de Fernanda e Lucas.

Dessa forma, quero demonstrar que tão nocivo quanto as discriminações de gênero e a LGBTfobia, o racismo também é marcador do adoecimento. Trata-se de só mais uma das faces precarizantes e assediadoras da atividade de *telemarketing*. E que, acaso chegue ao nosso julgamento uma ação em que uma trabalhadora, com as intersecções de Ana e Carol, afirma que o trabalhador foi fonte ou deflator de seu adoecimento pelas atitudes racistas, que a queixa não seja descredibilizada e o nexo causal seja devidamente investigado, com toda dignidade e seriedade que o tema saúde mental e trabalho requer.

Chegamos ao fim das histórias, mas não ao fim dessa discussão. Há erros, distorções e necessidade de reavaliação na forma como o direito é manejado e como se opera a interpretação do nexo causal e concausal. Fernanda, Lucas, Ana e Carol, que já nos parecem íntimos, irão nos ajudar nessas articulações. Proponho agora uma rechamada, com diálogos mais profundos em relação a problemática jurídica e seus efeitos.

---

<sup>364</sup> Há recurso pendente de apreciação no Tribunal Superior do Trabalho – TST.

## 4 ADOECIMENTO MENTAL, TRABALHO E CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS

### 4.1 A regulação da saúde mental pelo Poder Judiciário: um panorama do setor de teleatendimento

No tópico anterior, narrei a empreitada, por meio das jurisprudências de alguns Tribunais trabalhistas, de vislumbrar as discussões que permeavam a saúde mental das trabalhadoras e dos trabalhadores em *call center* e, de alguma forma, articulavam em si, algum marcador social da diferença.

Ficou evidenciado naquele momento como a busca por indenizações de cunho moral é uma métrica constante do binômio saúde-trabalho quando levado ao âmbito processual trabalhista. Detalhei a pertinência da presença maciça de mulheres como autoras das ações e ainda foi possível ter a percepção do encobrimento de palavras significativas capazes de traduzir as violências perpetradas nos planos de trabalho.

Com a narrativa das histórias de Lucas, Carol, Ana e Fernanda, tenho a impressão de que parte da missão de articular os marcadores sociais ao trabalho foram cumpridas. Contudo, o que pretendo agora, neste tópico, é demonstrar como fatores globais, isto é, aplicados de certa forma a uma universalidade de processos que tensionam a relação entre adoecimento e o trabalho em *call center* apresentam certas distorções, tanto analíticas como petitorias, que influenciam no reconhecimento do nexos causal. Esclareço que as jurisprudências que me baseio para realizar esse sintético panorama são aquelas que mapeei e explorei no tópico anterior, para que fosse possível a eleição das histórias já contadas.

O primeiro fator que me salta os olhos é que os pedidos indenizatórios que relacionam a prática do assédio moral com o desenvolvimento de transtornos mentais e psicológicos, em significativas vezes, não trazem consigo a vertente do desenvolvimento ou acometimento por doença ocupacional. O que significa dizer que o advogado responsável pelo manejo da reclamatória trabalhista informa que aquele operador, sob seu patrocínio, desenvolveu sintomas como o estresse, ansiedade e depressão pelas práticas assediadoras empreendidas no trabalho, tendo, inclusive, laudos que indicam o CID e sugerem afastamento da atividade laboral. Contudo, no momento de formulação do pedido limita-se a solicitar a indenização por dano moral pelo assédio praticado<sup>365</sup>.

---

<sup>365</sup> Como exemplo: BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Processo n. 0010799-66.2020.5.03.0140. Desembargadora Relatora: Juliana Vignoli Cordeiro, 11ª Turma, Data de Publicação DEJT: 09/12/2021.

Tal situação pode ser observada por várias nuances, que nos geram algumas problemáticas. A primeira delas é um receio jurídico de argumentar quanto ao surgimento da doença ocupacional, ou seja, de efetivamente explorar a trilha causal do adoecimento nas petições iniciais. Em um segundo momento, temos o uso dos transtornos mentais como calço para justificar o pedido de dano moral. O que se pretende em primazia é o valor monetário solicitado. A indenização é a protagonista. E os atributos da saúde e segurança no trabalho ficam como mero coadjuvantes a amparar o pedido.

Dessa forma, o uso incidental da depressão, da ansiedade e dos demais transtornos, somente como sustentáculo para monetização do assédio, cria algumas barreiras. A primeira delas é a preocupação em menor medida com a saúde dos indivíduos que laboram. A doença fica como um mero apêndice. Um acessório, que indeferido o principal recai no esquecimento dos contornos processuais.

A segunda preocupação recai na formulação do entendimento dos magistrados, que podem compreender a argumentação de que o assédio causou adoecimento mental e psicológico como um exagero narrativo, incapaz de ser sustentado. Isso cria um receio quanto ao impacto de decisões que deferem indenizações em valores significativamente baixos e, até mesmo, um descrédito quando aos processos adoecedores. Cria-se uma reação em cadeia, que afetará não somente o autor ou autora de determinada ação, mas uma coletividade de processos trabalhistas.

Obviamente, não se trata de impedir ou menosprezar o uso da estratégia processual de formular pedidos que se autossustentam. Há diversos fatos que delimitam o caminho processual e acolhem outros meios de prova (testemunhas, laudos, receituários etc.). Mas, aqui, cabe demonstrar como a formulação inicial do pedido, que tensiona o adoecimento mental, pode gerar resultados diversos para a jurisprudência trabalhista. Há casos, porém, onde há a incidência de pleitos distintos, ou seja, indenização pela prática do assédio realizado no *call center* e indenização pelos transtornos mentais, entendidos como doença ocupacional, que acometem o trabalhador<sup>366</sup>.

---

<sup>366</sup> A esse respeito ver: BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**. Processo n. 0010305-97.2020.5.03.0110. Desembargadora Relatora: Maria Cecília Alves Pinto, 1ª Turma, Data de Publicação DEJT: 16/07/2021.

Não é demais lembrar o que nos alerta Sebastião Geraldo de Oliveira, que a ênfase “na monetização do risco e nas indenizações às vítimas dificulta a compreensão do real alcance e extensão do direito ao ambiente de trabalho seguro e saudável”<sup>367</sup>. Para o autor, a saúde e segurança no trabalho ficam em posições subsidiárias em relação a outros assuntos na doutrina trabalhista, assumindo uma posição de invertidos valores, eis que, “de que adianta proclamar solenemente a primazia do direito à vida, se não criarmos condições adequadas para o exercício do direito de viver”.

Um outro ponto que não deve ser esquecido é o encobrimento do assédio praticado de forma estrutural pelo manejo de saídas processuais. Existiram casos em que a reclamante, dentro de suas possibilidades para a prova, levou ao conhecimento da Justiça do Trabalho a prática de atos assediadores e até mesmo criminosos no ambiente de trabalho. Houve a presença de testemunhos que confirmaram o pedido inicial. Assim como houve, também, a realização de oitivas, pela parte empresarial, que elidiam a empresa da prática de qualquer ato discriminatório. Diante da “prova dividida” optou-se pela versão empresarial. A história de Carol, como narrei, é uma delas<sup>368</sup>.

Considerando a clássica frase “a autora não se desincumbiu do ônus de provar o fato constitutivo do direito pleiteado” ou perante a simples invocação do artigo 818 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em muitas ações há uma certa tendência de descrédito a fala dos autores e testemunhas. É bem verdade que a prova testemunhal tem os seus meandros de não ser fonte absoluta, mas por outro lado há de certa forma uma simbiótica lógica irracional que credibiliza em primazia a versão das empregadoras.

Quem admitirá que em sua operação o racismo era usado como forma de acelerar o ritmo de trabalho e fazer o trabalhador seguir a prescrição? Quem confessará que a homotransfobia é prática constante entre pares e dos supervisores em relação aos operadores? Quem falará que ocorreu assédio em relação a uma operadora que engravidou e reivindicou seus direitos? E, ainda, como comprovar para

---

<sup>367</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Estrutura Normativa da Segurança e Saúde do Trabalhador no Brasil. Rev. **Trib. Reg. Trab. 3ª Reg.**, Belo Horizonte, v.45, n.75, p.107-130, jan./jun.2007.

<sup>368</sup> A esse respeito temos os processos: BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**. Processo n. 0010305-97.2020.5.03.0110 e BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**. Processo n. 0012328-25.2017.5.03.0044.

além da prova testemunhal, as violências que cotidianamente são produzidas e sentidas na operação?

Nessa repartição do ônus da prova, perde o trabalhador. O princípio processual trabalhista da proteção e a hipossuficiência do trabalhador litigante são esquecidos, frente a mais uma instância que reproduz o descrédito ao relato daquele que sofre e que vive na pele a dor de ser quem se é.

Dessa forma, amparada pela fala de Maria Aparecida Bento, em que a exclusão pode ser compreendida como um “descompromisso político com o sofrimento de outro”<sup>369</sup>, a ausência da compreensão das violências no ambiente de trabalho seria, pelo Poder Judiciário, um descompromisso com a efetivação da justiça social. Fato que enfatiza a necessidade de ainda termos que reiterar em nossa militância advocatícia ou acadêmica os perversos efeitos do racismo, do machismo, da homotransfobia e de tantas outras discriminações que, ao lado do trabalho, adoecem, fazem sofrer e se expressam para além do mero dissabor diário.

No mesmo sentido, Margarida Barreto e Roberto Heloani enunciam que há de se ter uma tolerância zero com as violências sociolaborais. Assim, devemos visualizar aquilo que nos faz padecer, por meio do nosso encontro com o outro, com outros corpos e outros processos de trabalho, compreendendo que a desconstrução do assédio e a discriminação social “são faces da mesma moeda, o que exige recuperarmos a dimensão ontológica, levando em conta, em nossas reflexões, que vivemos uma crise que atinge tanto a dimensão ética como social, laboral e da saúde”<sup>370</sup>.

Por oportuno, enxergar a exploração dos marcadores sociais da diferença como agentes para o assédio requer enxergar o outro como indivíduo. Como um sujeito em suas potencialidades. E não como uma norma em branco, sem cor, sem gênero, incapaz de expressar sexualidade. Requer uma visão coletiva, para além do mundo patriarcal, classista e banhado em branquitude que muitos julgadores estão inseridos.

---

<sup>369</sup> BENTO, Maria Aparecida Silva. Branqueamento e Branquitude no Brasil. **Psicologia Social do racismo: estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil**. Iray Carone, Maria Aparecida Silva Bento (organizadoras). 6. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2014, p. 28-29.

<sup>370</sup> BARRETO, Margarida. HELOANI, Roberto. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. **Serviço Social & Sociedade** [online]. 2015, v. 00, n. 123, pp. 544-561. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.036>. Acesso em 24 de fevereiro de 2022.

Se há uma dificuldade do Judiciário em reconhecer algumas dores traduzidas em depoimentos, contornos mais significativos são empregados quando é a própria perícia que se utiliza das existências de marcadores sociais para desmerecer ou mascarar o adoecimento. Tive contato com questões como separações conjugais, a execução de pensão alimentícia para os filhos, conflitos familiares, contato antecedente com o racismo e, até mesmo, o simples fato de ser o primeiro emprego do trabalhador, que foram utilizadas para dizer que não havia sofrimento pelo trabalho desempenhado<sup>371</sup>.

Não se nega a possibilidade de fatores externos e emocionais serem gatilhos desencadeantes de processos adoecedores e, muito menos, a existência de uma predisposição genética. O problema reside na articulação errônea e, até mesmo, vil das identidades dos trabalhadores como forma de autopunição pelo seu adoecimento. Trata-se de uma perspectiva inteiramente negacionista e reducionista, que de imediato descarta o trabalho e o relato do trabalhador.

Seja pelo reconhecimento ou não da doença como oriunda do trabalho, há de se ter fundamentação e descarte dos julgamentos pessoais realizados pelo perito. Na história de Lucas, o julgamento de sua inadequada sexualidade aos olhos do perito fica claro quando esse invalida o seu sofrimento psicológico, argumentando que foi o próprio trabalhador que não escondeu a sua orientação sexual no ambiente de trabalho<sup>372</sup>.

Destaco, também como um ponto crítico, o fato de que a maioria dos peritos designados pela Justiça do Trabalho para realização do periciamento, nos trabalhadores que alegam estarem acometidos por transtornos de ordem psíquica, são médicos do trabalho, não possuindo especialização ou formação na área de saúde mental. Considerando o adoecimento mental como campo tão amplo, vasto e com diferentes perspectivas analíticas, a existência de especialidades dota o trabalho pericial de maior confiabilidade para as partes, ainda que o resultado seja contrário as pretensões.

Com surpresa, me deparei com um único processo em que o *expert* designado para o periciamento não foi uma autoridade médica, mas, sim, uma psicóloga clínica,

---

<sup>371</sup> A esse respeito destaco as ações. BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Processo n. 0010305-97.2020.5.03.0110, BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Processo n. 0011274-70.2019.5.03.0103, BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO. Processo n. 0000647-63.2019.5.19.0005.

<sup>372</sup> BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO. Processo n. 0000664-90.2019.5.19.0008.

que reconheceu que as atividades laborais executadas no trabalho em *call center* agravaram o estado depressivo e ansioso da trabalhadora demandante<sup>373</sup>.

Para o direito, o momento da realização da perícia é ato crítico e decisivo, porque, em vários casos, é o laudo pericial que dará substrato para a fundamentação da sentença. Uma avaliação pericial ruim e sem embasamento técnico pode se transformar em ferramenta de retirada de direitos ou fomento da desigualdade. Em uma aproximação de vertentes, Le Guillant detalhou nas suas investigações com telefonistas que “muitas confessaram-nos ter sentido receio de conversar com um médico sobre seus distúrbios, sabendo que isso exigiria delas um esforço bem penoso”<sup>374</sup>.

O ato de periciar deve ser encarado com sobriedade e empatia pelo profissional perito, principalmente nos casos em que envolve saúde mental. Trago para esta pesquisa a experiência que tive recentemente ao ser avaliada por um médico perito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por ter sido acometida de uma moléstia física.

Ao ingressar na sala de exame, já tive a impressão de que não teria privacidade, pois os cômodos, divididos em cabines de atendimento, se interconectavam e as divisórias de fórmica me permitiam ouvir o que a trabalhadora na cabine ao lado da minha relatava para o médico desconhecido. O perito em questão, provavelmente atribulado com a carga de trabalho, mal me direcionou o olhar quando da confirmação dos dados. Pediu que levantasse a blusa e lhe mostrasse as incisões que foram feitas em meu abdômen e, com a mesma cortesia do vazio, anunciou que o resultado estaria disponível para consulta em breve.

Penso como seria difícil narrar para aquele completo desconhecido uma ideação suicida. Como ficaria bloqueada de contar para aquele homem, de meia-idade, que mal me lançou o olhar, que eu sofri algum tipo de violência ou discriminação no trabalho. No meu caso, os laudos e cicatrizes foram suficientes para determinar o recebimento do benefício previdenciário e validar o meu afastamento do trabalho. Mas, como ter elementos suficientes quando a dor e o sofrimento da alma são incapazes de produzir cicatrizes físicas?

---

<sup>373</sup> A esse respeito ver: BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DA 19ª REGIÃO**. Processo n. 0000870-76.2020.5.19.0006.

<sup>374</sup> LIMA, M. E. A. (Org.). **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho. Organização e Apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima. Petrópolis - RJ: Vozes, 2006, p. 180.

Outro fato importante a destacar nesse âmbito do periciamento é a iniciativa do profissional responsável pelo exame de importar-se com a dinâmica em que os processos de trabalho se desenvolvem. Também em uma única ação, um dos peritos designados visitou a empresa de *call center* reclamada e consignou em seu laudo que a houve um avanço com a preocupação em relação ao adoecimento físico dos trabalhadores, mas que a doença mental não recebe a mesma atenção<sup>375</sup>.

No entanto, apesar de toda importância do laudo pericial para o desenvolvimento do processo, há a existência em nosso ordenamento pátrio da normativa do art. 479 do Código de Processo Civil, que fornece ao juiz a prerrogativa de apreciar a perícia de acordo com seu livre convencimento, desde que apresente motivos para considerar ou não as conclusões do laudo e do método utilizado pelo perito. Cabe ao julgador ainda confrontar o resultado do exame pericial com as demais provas produzidas no âmbito da ação judicial.

Nas jurisprudências mapeadas foi possível detectar os dois casos. O primeiro deles, houve a constatação pericial de que o transtorno mental que acometeu a operadora de *call center* possui origem multicausal, não sendo possível firmar o nexo entre doença e trabalho. Nesse aspecto, o juiz, ao enfrentar as demais provas dos autos, não ficou adstrito ao laudo e compreendeu que a dinâmica dos processos de trabalho era estressante e que não houve por parte da empresa qualquer atitude para mitigação dos riscos. Deferido, assim, o reconhecimento da doença ocupacional<sup>376</sup>.

Em outra situação, porém, ao se deparar com a constatação pericial de que não há uma unicausalidade, mas que o trabalho em *call center* poderia ter atuado em concausalidade para deflagração e piora clínica do quadro da operadora, o julgador, amparado pelo seu livre convencimento motivado, proferiu decisão não reconhecendo o adoecimento pelo trabalho da atendente<sup>377</sup>.

Unindo a psicologia ao direito, deve-se ter como farol que o estabelecimento de causalidades e nexos não é o objetivo para que se constitui o saber psicológico. É um grande dilema para a psicologia as demandas que o direito lhe solicita, eis que a

---

<sup>375</sup> BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Processo n. 0001845-93.2013.5.03.0037.

<sup>376</sup> BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO. Processo n. 0001764-14.2019.5.22.0003.

<sup>377</sup> BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO. Processo n. 000330-68.2019.5.19.0004.



área jurídica tenta “evocar lugares previamente definidos e afirmações factuais”<sup>378</sup>. Contudo, ainda que haja divergência no campo da psicologia, dos caminhos e campos teórico-metodológicos para avaliação do trabalho e outros fatores extraprofissionais ou sociolaborais, há de levar em conta a responsabilidade institucional da empresa em ser campo de produção de saúde ou adoecimento no trabalho<sup>379</sup>.

Há, ainda, um desdobramento processual que salta aos olhos quando do mapeamento qualitativo das jurisprudências: o estabelecimento de pensionamento, a ser suportado pela empresa, para indenização material do operador adoecido. Nesse caso, o médico perito, um psiquiatra, reconheceu a existência do nexo de concausalidade em relação ao adoecimento, fixando que o diagnóstico de ansiedade generalizada incapacitou o trabalhador de forma temporária, em grau moderado, e que a contribuição da empresa de *call center* para o transtorno mental fixou-se em grau II, no percentual de 50%<sup>380</sup>.

O julgador observou as conclusões médico periciais e ainda levou em conta os depoimentos das testemunhas produzidos nos autos, que denunciavam as metas abusivas, a dificuldade de bonificação, controle extremo, constante pressão psicológica e sentimento de impotência e fracasso pelo trabalho desenvolvido. Como resultado, houve o reconhecimento do nexo concausal com deferimento da indenização por danos morais e o estabelecimento de pensionamento mensal, no importe de 20% da remuneração do trabalhador, a título de danos materiais<sup>381</sup>.

De certa forma, ao longo deste relatório, sempre houve a menção ao estabelecimento do nexo causal entre a doença e o trabalho e da importância da proteção jurídica à saúde de quem trabalha. Ora debatemos, recorrendo à jurisprudência trabalhista, o reconhecimento ou não do nexo na configuração da responsabilidade das empresas pelos danos psicológicos e psíquicos porventura

---

<sup>378</sup> BARRETO, N. A.; SILVA, P. R. M.. Laudo psicológico? Reflexões ético-metodológicas sobre a dispersão das práticas psicológicas no judiciário. **Mnemosine** Vol.7, nº1, p. 02-26 (2011). Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41485>. Acesso em 25 de fevereiro de 2022.

<sup>379</sup> Cheguei a essas observações pelas contribuições realizadas pela Professora Doutora Lisandra Moreira, em banca de qualificação do mestrado. A Professora Lisandra me alertou quanto aso dilemas da psicologia em relação a função de produção de provas para o direito e a possibilidade de que a busca pelo nexo e causalidades produziria uma forma de redução do indivíduo e do seu contexto. No entanto, para a professora, essa perspectiva poderia ser válida para a garantia de direitos.

<sup>380</sup> BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO**. Processo n. 0001466-76.2017.5.13.0024.

<sup>381</sup> BRASIL. **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO**. Processo n. 0001466-76.2017.5.13.0024.

causados. Ora, por meio de um detalhamento da estruturação do setor, evidenciamos como a organização do trabalho dribla as normas de saúde e segurança.

Assim, para que a compreensão da responsabilidade civil trabalhista seja plena, permitindo novas formulações, objetivo último da pesquisa, faço uma breve pausa para que os regramentos do direito falem por si e, de forma breve, sem a pretensão de ser exaustivo, nos contem como a legislação de saúde e segurança no trabalho (SST) se articula no Brasil.

#### **4.2 Alguns apontamentos sobre a proteção jurídica à saúde de quem trabalha**

A proteção à saúde e à segurança de quem trabalha, traduzida sob a forma da tutela jurídica, engloba em seu cerne normas de caráter imperativo e constitucionalizado, que visam proteger todas as formas de trabalho, seja ele físico ou intelectual ou ainda trabalhadores primários ou terceirizados. Sebastião Geraldo de Oliveira enuncia que as normas de SST “são cogentes ou de ordem pública, não dispondo as partes de liberdade alguma para ignorar ou disciplinar de forma diversa os preceitos estabelecidos, a não ser para ampliar a proteção mínima estabelecida”<sup>382</sup>.

A Constituição Federal de 1988 consagrou em seu texto a observância dos princípios fundamentais e sociais, estabelecendo em seu art. 1º a prevalência do princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF) e primando pela concretização do valor social do trabalho (art. 1º, IV, CF). Ao longo do art. 7º, tem-se inúmeros direcionamentos constitucionais quanto a tutela à saúde e segurança dos trabalhadores<sup>383</sup>, firmando a necessidade da “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança” (art.7º, XXII, CF).

A valorização social do trabalho é tida como um dos fundamentos da ordem econômica, a fim de assegurar uma existência digna (art. 170, CF). Dessa forma, a dignidade no trabalho atrela-se diretamente com o que estabelece o art. 196, também da normativa constitucional, que determina a universalidade do direito à saúde, cabendo ao Estado a execução de políticas sociais e econômicas que visam a reduzir

---

<sup>382</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 32.

<sup>383</sup> Cita-se o direito ao “adicional de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei” (art. 7º, XXIII, CF), “seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa” (art. 7º, XXVIII, CF) e proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos (art. 7º, XXIII, CF).

os riscos de adoecimento e o acesso de todos, de forma igualitária, aos serviços de promoção, proteção e recuperação.

Liga-se, ainda, a SST o primado constitucional de garantia a um meio ambiente equilibrado (art. 225 da CF), sendo certo que por força do art. 200, VII, da CF, o meio ambiente de trabalho está inserido no meio ambiente geral. Dessa forma, não cabe pensar em vida e saúde no trabalho, desassociada do ambiente a qual o trabalhador está inserido.

De forma infraconstitucional, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) dedica o seu capítulo V para disciplinar as normas de SST. Do art. 154 a 223, o que vemos é uma atenção do legislador em tratar da monetização do risco, pelo estabelecimento de adicionais de insalubridade e periculosidade, além da preocupação com as condições físicas do trabalho, como a higiene, mobiliário, edificações, iluminação, conforto térmico, manuseio de substâncias tóxicas e infláveis, além de tratar da fadiga física.

Destaca-se que o art. 157, I, da CLT, determina a observância pela empresa das normas de SST. Há, ainda, por determinação do art. 169 do mesmo diploma jurídico, a obrigatoriedade de notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude de condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita. Em relação a tais dispositivos, chamo a atenção para a conclusão que os auditores fiscais do trabalho chegaram quando em fiscalização em uma das operações de *call center* tratadas no capítulo 3: mesmo para os casos em que há doenças causadas, desencadeadas, comprovadas ou objeto de suspeita, há uma insistência da organização empresarial em omitir os dados de risco à saúde<sup>384</sup>.

Por força do art. 200 da CLT, é do Ministério do Trabalho a competência para estabelecer normas complementares no campo da SST, considerando as peculiaridades das atividades e do setor de trabalho. Dessa forma, a Portaria nº 3.214, de 8 de junho de 1978, foi editada com o objetivo de aprovar as Normas Regulamentadoras (NR) ligadas a SST, destacando, para o nosso objeto de estudo, a NR-17, que traz orientações relacionadas à adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho.

---

<sup>384</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015, p. 58.

Já tratamos aqui como a NR -17 e, em específico, o seu Anexo-II disciplinam o trabalho das operadoras e dos operadores de *call center*, indicando as condições de mobiliário, proibição de uso do *script* restrição aos sanitários, necessidade de realização de pausas, adequada jornada e escala de trabalho. O anexo II ainda determinará que é função da empresa, desde o treinamento, informar aos empregados sobre os sintomas de adoecimento tanto físicos, como aqueles que acometem o aparelho osteomuscular e a voz, como os transtornos de origem mental e psíquica.

No plano normativo internacional, podemos citar instrumentos diversos que visam a garantia de um trabalho digno, de um meio ambiente do trabalho seguro e saudável, ligando a dignidade de quem trabalho a uma importante premissa de direitos humanos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Organização das Nações Unidas em 1948 e importante marco dos direitos humanos fundamentais, determina em seu art. 23 que “toda a pessoas tem direito ao trabalho, à livre escolha do trabalho, a condições equitativas e satisfatórias de trabalho e à proteção contra o desemprego”<sup>385</sup>.

As Convenções 155 e 161, firmadas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), nas décadas de 70 e 80, e, posteriormente ratificadas pelo Brasil, também merecem destaque no âmbito desta pesquisa, por unirem em seu cerne a temática proteção à saúde do trabalhador ligada a uma perspectiva de direitos humanos.

A Convenção de nº 155 da OIT inova ao adotar um conceito mais amplo de saúde, em que “o termo ‘saúde’, com relação ao trabalho, abrange não só a ausência de afecções ou de doenças, mas também os elementos físicos e mentais que afetam a saúde e estão diretamente relacionados com a segurança e a higiene no trabalho”<sup>386</sup>.

Destaca-se que outro ponto inovador do instrumento normativo internacional é a determinação para que os países signatários instituem uma política nacional de

---

<sup>385</sup> ASSEMBLEIA GERAL DA ONU. (1948). **Declaração Universal dos Direitos Humanos** (217 [III] A). Paris. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em 27 de fevereiro de 2022.

<sup>386</sup> A Convenção de nº 155 da OIT foi adotada pela OIT em 1981 e ratificada pelo Brasil em 18 de maio de 1982, através da aprovação pelo Decreto Legislativo n. 2, de 17.3.92, do Congresso Nacional. Foi promulgada em 1994, pelo Decreto n. 1.254, de 29.9.94. Está em vigor no Brasil desde 18 de maio de 1993. A íntegra do texto pode ser consultada em: ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. (1981). **Convenção de nº 155**. Genebra. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS\\_236163/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236163/lang--pt/index.htm). Acesso em: 27.02.2022

segurança, saúde e meio ambiente de trabalho, com o objetivo de prevenir e reduzir os riscos inerentes ao labor. Essa política deve ser colocada em prática de forma coerente e reexaminada com certa periodicidade<sup>387</sup>.

Diferentemente da preocupação com a saúde física que toma o protagonismo na maioria dos instrumentos normativos trabalhistas, a Convenção 155 adota uma perspectiva de preocupação com a saúde mental dos trabalhadores, firmando em seu art. 5º a necessidade das prescrições, dos elementos materiais da organização do trabalho e das relações estarem adequadas às capacidades físicas e mentais de quem trabalha<sup>388</sup>. Evoca-se a observação de Sebastião Geraldo de Oliveira, de que a preocupação com a saúde mental se torna um avanço positivo do texto, em razão do crescimento já à época (década de 80) do estresse no trabalho e das práticas de assédio moral<sup>389</sup>.

Fica evidente o posicionamento atual de considerar os múltiplos fatores causais da saúde e como a norma jurídica está procurando agir em todas as frentes que possam, direta ou indiretamente, preservar o ser humano, tanto no aspecto físico quanto no mental. Deve ser destacada a postura moderna, sempre enfatizada, de adaptar o trabalho ao homem (art. 5, b), ajustando equipamentos, duração do trabalho, formas de organização e processo produtivos às capacidades físicas e mentais dos trabalhadores, diferentemente da antiga postura, em que era o homem que se adaptava às condições de trabalho existentes<sup>390</sup>.

Nessa mesma linha de pensamento, a Convenção nº 161 da OIT visa afirmar que os serviços de saúde no trabalho tenham autonomia em sua atuação profissional, garantindo a adaptabilidade do trabalho à capacidade física e mental dos trabalhadores, com o objetivo de “estabelecer e manter um ambiente de trabalho seguro e salubre, de molde a favorecer uma saúde física e mental ótima em relação com o trabalho”<sup>391</sup>.

---

<sup>387</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 80-81.

<sup>388</sup> ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. (1981). **Convenção de nº 155**. Genebra. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCM\\_S\\_236163/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCM_S_236163/lang--pt/index.htm). Acesso em: 27 de fevereiro de 2022.

<sup>389</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 80.

<sup>390</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 81.

<sup>391</sup> A Convenção de nº 166 da OIT foi adotada pela OIT em 1988 e ratificada pelo Brasil em 18 de maio de 1990, através da aprovação pelo Decreto Legislativo n. 86, de 14.12.89, do Congresso Nacional. Foi promulgada em 1991, pelo Decreto n. 127, de 22.5.91. Está em vigor no Brasil desde 18 de maio de 1991. A íntegra do texto pode ser consultada em: ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. (1981). **Convenção de nº 161**. Genebra. Disponível em:

Para José Antônio Ribeiro de Oliveira Silva, a proteção à saúde do trabalhador deve ser entendida como direito humano fundamental, alicerçado sob a égide da dignidade humana. Dessa forma, o direito a saúde é universal, não pode ser transacionado e nem renunciado<sup>392</sup>.

Por tudo o que já visto, é possível afirmar que a saúde do trabalhador trata-se de um direito humano. Como tal é inalienável, imprescritível e irrenunciável. E é um direito natural de todos os trabalhadores, em todos os tempos e lugares, ainda que sua positivação tenha ocorrido tardiamente, como se viu. Se a saúde do trabalhador é algo a ele inerente, imanente, em respeito à sua dignidade essencial e até mesmo para uma boa prestação de serviços ao empregador, trata-se de um direito natural, no sentido de intrínseco à conformação de sua personalidade e de seu desenvolvimento enquanto pessoa. É um direito imprescritível para o ser humano. De tal forma que assim se insere no continente maior dos direitos humanos, como conteúdo destes, vale dizer, como um dos valores fundamentais do sistema jurídico, sem o qual a dignidade da pessoa humana estará seriamente ameaçada<sup>393</sup>.

Seja pela articulação das Declarações e Convenções Internacionais, que se inserem no ordenamento jurídico brasileiro, seja pelo amparo da legislação infra e constitucional, a compreensão do direito à saúde no trabalho deve ser tida como um direito humano fundamental, que em tese deveria ser inegociável ou flexibilizado diante dos avanços do capital.

Para Leonardo Wandelli e Cintya Mayara Eufrásio, a existência de meio ambiente de trabalho saudável conclama a tutela dos “direitos fundamentais à saúde, à integridade física e psíquica do trabalhador e ao trabalho”. Os autores nos fazem uma provocação no sentido de que, se é o trabalho uma arena onde o indivíduo passa grande parte de sua vida, há deveres e respeito por parte da empregadora, em garantir “condições de saúde e de realização das necessidades humanas”<sup>394</sup>.

---

[https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS\\_236240/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236240/lang--pt/index.htm). Acesso em: 27 de fevereiro de 2022.

<sup>392</sup>SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. A saúde do trabalhador como um direito humano. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região**, Campinas, n. 31, p. 109-137, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/105309>. Acesso em 27 de fevereiro de 2022.

<sup>393</sup> SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. A saúde do trabalhador como um direito humano. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região**, Campinas, n. 31, p. 109-137, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/105309>. Acesso em 27.02.2022, p. 119-120.

<sup>394</sup> WANDELLI, Leonardo Vieira; EUFRASIO, C. M.. A responsabilidade civil preventiva do empregador como mecanismo de tutela dos direitos fundamentais à saúde, ao trabalho e ao meio ambiente do trabalho. In: TEODORO, M.C.M.; MELLO, R.D.; NUNES, A.F.P.R.; FONSECA, E.P.R.. (Org.). **Tópicos contemporâneos de direito do trabalho: reflexões e críticas**. 1ed.Belo Horizonte: RTM, 2017, v. 1, p. 47-74.

Os pesquisadores alertam, ainda, que um meio ambiente de trabalho saudável e equilibrado para a saúde física, espiritual e psíquica de quem trabalha liga-se à inviolabilidade do direito à vida e à dignidade, não se podendo negar que a escalada capital-trabalho e ânsia econômica comprometem a dinâmica preventiva dos riscos laborais. Logo, o aumento dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais, sobretudo psíquicas, representam uma “sinistralidade” intolerável para o meio social e “incompatível com a ordem constitucional”<sup>395</sup>.

Nesse aspecto, de aumento da sinistralidade, é evidente que a globalização e as novas morfologias de flexibilização das relações de trabalho e dos direitos sociais produzem efeitos deletérios aos trabalhadores. A pesquisa de Elsa Bevia revela que “a saúde do corpo e da mente dos trabalhadores está sendo gravemente afetada pelo capitalismo em que vivemos”. Para a autora, com a globalização da economia e a acentuada busca pelo lucro, as empresas utilizam-se de meios contestáveis, a exemplo do assédio moral que atinge a subjetividade dos trabalhadores, para alcançar os fins objetivados<sup>396</sup>.

Em mesmo sentido, Ricardo Antunes denuncia que os efeitos multifacetados da flexibilização no campo do trabalho, a pressão e o controle exercido pelas organizações empresais exigindo respostas imediatas dos trabalhadores, com o objetivo de eliminar os tempos mortos de trabalho, “tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento”<sup>397</sup>.

Sebastião Geraldo de Oliveira denuncia que, nesse contexto de globalização, desemprego e acirrada busca por mercado consumidor, há certa tendência em reduzir os custos direcionados as normas preventivas de SST. Sob o discurso de que tais normas são “excessivas, utópicas, burocratizantes, rígidas”, muitos instrumentos de proteção à saúde sequer chegam a ser aplicados no Brasil, o que, na visão do autor, constitui severa ameaça ao direito à saúde dos trabalhadores<sup>398</sup>.

---

<sup>395</sup> WANDELLI, Leonardo Vieira; EUFRASIO, C. M.. A responsabilidade civil preventiva do empregador como mecanismo de tutela dos direitos fundamentais à saúde, ao trabalho e ao meio ambiente do trabalho. In: TEODORO, M.C.M.; MELLO, R.D.; NUNES, A.F.P.R.; FONSECA, E.P.R. (Org.). **Tópicos contemporâneos de direito do trabalho: reflexões e críticas**. 1ed. Belo Horizonte: RTM, 2017, v. 1, p. 47-74.

<sup>396</sup> BEVIAN, Elsa Cristine. **O adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia e o espaço político de resistência**. Florianópolis: Empório do Direito, 2017, p. 317.

<sup>397</sup> ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. – São Paulo, Boitempo, 2018, p. 141-143.

<sup>398</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 139.

Chegamos ao fim da pausa. Foi possível compreender como a tutela à saúde de quem trabalha assume importante pilar sob a ótica dos direitos humanos, estando amparada sobre diversos instrumentos normativos presentes no ordenamento jurídico. Contudo, como se chega à responsabilidade pelo adoecimento, sobretudo mental? Como há a fixação do nexos, das causas e concausalidades? Qual o efeito dessa dinâmica para o Direito do Trabalho?

#### **4.3 Da responsabilidade civil trabalhista: das concausas à responsabilidade estrutural**

Ao iniciar este tópico, é necessária uma nota: enquanto escrevia esta dissertação de mestrado, houve uma atualização da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) realizada pela 11ª vez pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Em síntese, como resultado da Assembleia Mundial da Saúde ocorrida em maio de 2019, os Estados Membros comprometeram-se a adotar a CID-11 e utilizá-la para “relatórios de mortalidade e morbidade em 2022”. A nova classificação entrou em vigor em 1º de janeiro de 2022<sup>399</sup>.

Essa mudança é importante para a pesquisa que desenvolvo, visto que o *burnout*, transtorno mental que acomete uma gama de trabalhadores, sejam eles do *call center* ou não, passa a ser considerado como um “fenômeno ocupacional”. O que significa dizer que o *burnout* não é visto mais como uma condição médica, mas uma doença resultante do estresse crônico oriundo do local de trabalho, que não foi gerenciado de forma satisfatória.

A OMS indica, ainda, três vertentes para o *burnout*: (i) sentimento de esgotamento e exaustão; (ii) sentimento de negativismo ou cinismo em relação ao trabalho, que aumenta a distância mental; (iii) eficácia profissional reduzida. Na nota que informa sobre a mudança de enquadramento da doença, a OMS reforça que está empenhada em desenvolver, a partir de evidências, diretrizes para o bem-estar no trabalho<sup>400</sup>.

---

<sup>399</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Who's new international classification of diseases (ICD-11) comes into effect.** Publicado em 11 de fevereiro de 2022. Disponível em: [https://www.who.int/news/item/11-02-2022-who-s-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)-comes-into-effect](https://www.who.int/news/item/11-02-2022-who-s-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)-comes-into-effect). Acesso em 27 de fevereiro de 2022.

<sup>400</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.** Publicado em 28 de maio de 2019. Disponível em: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Acesso em 27 de fevereiro de 2021.



Essa mudança de posicionamento da OMS é de extrema importância, por atrelar de forma direta a doença ao trabalho. Considerar o *burnout* como doença ocupacional impactará diretamente na configuração da responsabilidade civil trabalhista das empresas e da latente necessidade de que o ente empregador aplique esforços para a preservação da saúde mental de seus funcionários.

Mas você deve estar se perguntando, qual a diferença prática e jurídica de um transtorno mental ser reconhecido como doença ocupacional ou do trabalho?

Para responder essa pergunta precisamos recorrer ao disposto na Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, que equipara a doença profissional e a doença do trabalho aos efeitos jurídicos do acidente de trabalho, assim compreendidos:

Art. 19. Acidente do trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço de empresa ou de empregador doméstico ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho. 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.

Por essa disposição legal temos um alargamento do conceito de acidente de trabalho, ao incluir no sistema de proteção à saúde do trabalhador outras modalidades de adoecimento que possam gerar incapacidade para o trabalho. Assim, ao adotar a equiparação legal, teríamos duas modalidades de acidente de trabalho: o acidente de trabalho típico e o acidente de trabalho atípico ou por equiparação legal<sup>401</sup>.

O acidente de trabalho típico se traduz pela existência mais física das causas e consequências, trata-se de um ato súbito e fortuito. Englobando em seu conceito

---

<sup>401</sup> Adotaremos nessa pesquisa a classificação utilizada pelo autor Sebastião Geraldo de Oliveira (ver OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010 e OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013). Outros autores como Elsa Bevia, além das formas típicas e atípicas de acidente de trabalho, utilizam uma terceira classificação que seria a “extensão do conceito de acidente de trabalho equiparado a infortúnio) (ver BEVIAN, Elsa Cristine. **O adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia e o espaço político de resistência**. Florianópolis: Empório do Direito, 2017, p. 33).

legal a articulação de alguns fatores como: “a) evento danoso; b) decorrente do exercício do trabalho a serviço da empresa; c) que provoca lesão corporal ou perturbação funcional; d) que causa a morte ou a perda ou a redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho”<sup>402</sup>.

No campo dos acidentes atípicos ou por equiparação legal estão incluídas as doenças do trabalho, as doenças profissionais e as doenças ocupacionais, marcos importantes para essa pesquisa. Apesar de passarem semelhantes na semântica, as classificações são importantes para que a formulação do nexos e das causas sejam reconhecidas juridicamente.

Em se tratando de doença ocupacional, deve-se esclarecer que doença ocupacional é gênero, da qual as doenças profissionais e doenças do trabalho são espécies. Trata-se de nomenclatura adotada pela NR-7, que disciplina o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, sendo recomendável por alguns pesquisadores a adoção do termo de maneira genérica<sup>403</sup>. Fixo a segmentação a seguir, eis que a chave de diferenciação das modalidades de adoecimento residem na própria fixação do nexos causal entre trabalho e doença.

A doença profissional, segundo Sebastião Geraldo de Oliveira, é aquela “peculiar a determinada atividade ou profissão”. Dessa forma, o trabalho atuará como agente produtor ou desencadeante da patologia, sendo o nexos causal presumido. O autor classifica, como exemplo dessa modalidade de adoecimento, o trabalhador que se ativa na mineração, com contato com pó de sílica, desenvolvimento posteriormente a silicose. Logo, o exercício da profissão levou à doença, sendo presumida a ligação entre trabalho e adoecimento<sup>404</sup>.

Já a doença do trabalho, ou mesopatía, não se vincula ao exercício de uma única profissão, apesar do trabalho também contribuir com o estado de adoecimento. Para Sebastião Geraldo de Oliveira, o aparecimento da doença do trabalho “decorre da forma em que o trabalho é prestado ou das condições específicas do ambiente de trabalho”<sup>405</sup>. Esclarece o autor que, diferente das doenças profissionais, as doenças

---

<sup>402</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 48.

<sup>403</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 225.

<sup>404</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 225.

<sup>405</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 225.

do trabalho não possuem o nexos causal presumido, sendo necessário a comprovação “de que a patologia desenvolveu-se em razão das condições especiais em que o trabalho foi realizado”<sup>406</sup>.

Agrega Elsa Bevian que “as condições excepcionais ou especiais do trabalho determinam a quebra da resistência orgânica com sua conseqüente eclosão ou exacerbação do quadro mórbido, e até mesmo o seu agravamento”. Dessa forma, na visão legal, não há o estabelecimento direto do nexos causal, sendo necessário a realização de “prova pericial, testemunhal e até mesmo indiciária, em muitos casos”<sup>407</sup>

A importância do reconhecimento legal e jurídico de uma patologia como doença ocupacional (seja ela profissional ou do trabalho), do ponto de vista previdenciário, reside na possibilidade de o trabalhador auferir benefícios, como o auxílio-doença acidentário enquanto persistir o adoecimento, o auxílio-acidente (quando há consolidação das lesões, mas existe seqüela que implique redução da capacidade) e, ainda, a aposentadoria por invalidez. A teor do art. 26, II, da Lei nº 8.213/91, o trabalhador acometido por doença ocupacional não necessitará cumprir o período de carência exigido pela autarquia previdenciária para concessão desses benefícios.

Outro fator importante, retirado da legislação previdenciária e que possui impacto direto para o direito do trabalho e para as relações empregatícias, é o disposto no art. 118 do mesmo diploma legal. O trabalhador, vítima de acidente do trabalho, possui garantia de emprego pelo prazo mínimo de 12 meses após a cessação do auxílio-doença acidentário, independentemente de percepção de auxílio-acidente.

Contudo, há algumas problemáticas na aferição dessa estabilidade provisória. A primeira delas é que, para recebimento do auxílio-doença acidentário, faz necessário o afastamento do trabalhador por período superior a 15 dias, sendo constatada a incapacidade para o trabalho. Além disso, muitas doenças são tratadas pelo INSS como doença comum, sem o reconhecimento da sua origem ocupacional, afastando a incidência do benefício de ordem acidental.

Um outro fator a interferir nessa situação, como aponta Sebastião Geraldo de Oliveira, é que “não é só a doença que gera o direito ao auxílio-doença; o que dá o

---

<sup>406</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 52.

<sup>407</sup> BEVIAN, Elsa Cristine. **O adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia e o espaço político de resistência**. Florianópolis: Empório do Direito, 2017, p. 35.

direito ao benefício é a incapacidade para o trabalho”. Dessa forma, o autor cita que muitos trabalhadores, até por certa má-fé do empregador, acometidos de doença ocupacional, passam por tratamentos ambulatoriais para contornar um transtorno ou sintoma, como se a origem do adoecimento fosse comum e não pelo trabalho. Daí a importância da emissão da CAT que, diante da recusa do empregador em emitir a comunicação, pode ser realizada pelos sindicatos, pelo próprio empregado e seus dependentes<sup>408</sup>.

Essas constatações são importantes para o nosso estudo porque, ainda que tenham uma raiz previdenciária, no setor de *call center*, como já detalhei, esbarra-se com a subnotificação do adoecimento. Além disso, em relação aos transtornos mentais, há o deferimento de afastamentos do trabalho por período inferior a 15 dias, o que faz com o trabalhador adoecido não possa acionar a entidade previdenciária. Por derradeiro, como também narrei, há certa dificuldade no reconhecimento das patologias de ordem mental e seu surgimento ou agravamento pelo trabalho no setor, apesar das condições concretas e relacionais do labor serem determinantes para os processos de adoecimento.

No entanto, mesmo que tenhamos esses efeitos previdenciários, há outras formas de consequências jurídicas, como as indenizações por danos morais e materiais, fundamentadas no acometimento da doença ocupacional, residindo a existência da responsabilidade civil do empregador pelo dano experimentado pelo trabalhador.

Sérgio Cavalieri Filho define responsabilidade civil como “o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de um outro dever jurídico”. Assim, “responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”. O jurista elucida que o respeito à integridade física do indivíduo é um direito originário e absoluto, e “aquele que descumprir esse dever surgirá um outro dever jurídico: o de reparação do dano”<sup>409</sup>.

Para o civilista Caio Mário da Silva Pereira, “a responsabilidade civil consiste na efetivação da reparabilidade abstrata do dano em relação a um sujeito passivo da relação jurídica que se forma”. Para o autor, independente da noção de culpa,

---

<sup>408</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 233-235.

<sup>409</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. Sergio Cavalieri Filho. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 2.

“reparação e sujeito passivo compõem o binômio da responsabilidade civil, que então se enuncia como o princípio que subordina a reparação à sua incidência na pessoa do causador do dano”. Diz, ainda, que o jurista tem a função de não se apegar somente à configuração abstrata e filosófica da responsabilidade, mas agir para “identificar o autor do dano, e oferecer ao ofendido a satisfação que, além de afirmar a existência da lesão, impõe sanções ao causador dela. E concretiza essas sanções”<sup>410</sup>.

Sebastião Geraldo de Oliveira acredita que a responsabilidade civil constituiria um “instrumento de manutenção da harmonia social, na medida em que socorre o que foi lesado, utilizando-se do patrimônio do causador do dano para restauração do equilíbrio rompido”. Afirma que a pretensão de ressarcimento tem um caráter pedagógico, eis que pune o “desvio de conduta”, ampara a vítima e desestimula o “violador potencial”, que pode mensurar anteriormente “o peso da reposição que seu ato ou omissão poderá acarretar”<sup>411</sup>.

No entanto, ainda que haja o fundamento de reparação e ressarcimento, é imperioso considerar que a responsabilidade civil, à luz da saúde do trabalhador, ganha contornos mais densos e sensíveis. Isso se deve porque, em regra, existe a “impossibilidade de reparação do dano, mediante retorno ao *status quo ante*, substituindo-se essa por indenizações por danos material, moral e/ou estético, conforme o caso”. Conforme preceitua Raimundo Simão de Melo, “é impossível devolver-se a vida ceifada de uma pessoa, um braço ou uma perna mutilada ou a audição perdida em razão do barulho de uma fábrica”<sup>412</sup>.

Apesar da abordagem do autor ter se localizado no aspecto físico, há plena correspondência dessa penosidade com a saúde mental. A indenização jamais reparará em sua integralidade os efeitos deletérios do adoecimento. Em tese, a luta pela tutela à saúde de quem trabalha deveria residir no aspecto preventivo da agressão e, “apenas excepcionalmente, a reparação econômica da lesão sofrida e sanções a quem provocou o dano”<sup>413</sup>.

---

<sup>410</sup> PEREIRA, Caio Mário da Silva **Responsabilidade Civil** / Caio Mário da Silva Pereira; Gustavo Tepedino. – 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

<sup>411</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 79.

<sup>412</sup> MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição**. 3. Ed. São Paulo: LTr, 2008, p. 218.

<sup>413</sup> WANDELLI, Leonardo Vieira; EUFRASIO, C. M.. A responsabilidade civil preventiva do empregador como mecanismo de tutela dos direitos fundamentais à saúde, ao trabalho e ao meio ambiente do

Contudo, no atual contexto em que vivemos, de precarização das relações de trabalho, inobservância pelas normas de SST e monetização do risco (já que em muitos casos a violação o direito à saúde e ao trabalho equilibrado possuem compensação econômica mais vantajosa do que o cumprimento da obrigação preventiva), não há de se desprezar a responsabilidade civil trabalhista como estratégia de reparação, dado o caráter alimentar da indenização. Segundo Leonardo Wandelli e Cintya Mayara Eufrásio:

Torna-se imprescindível para a concretização do direito fundamental à prevenção da integridade psíquica e física do trabalhador e, conseqüentemente ao direito fundamental ao trabalho, a possibilidade de se punir civilmente aquele empregador que aposta na ocorrência da lesão através de uma sistêmica poluição laboral ambiental, de modo que, em contrapartida, o empregado faça jus a ser indenizado pela lesão potencial criada<sup>414</sup>.

O art. 7º, XXVIII, da Constituição Federal determina que é direito do trabalhador o seguro contra acidentes de trabalho, a ser custeado por seu empregador, sem excluir a indenização a empresa está obrigada, quando incorrer em dolo ou culpa. Trata-se de dispositivo que evidencia a monetização do risco, mas que reafirma o dever de indenizar pelo empregador.

Dessa forma, para que os primados da responsabilidade civil possam se confirmar, algumas características ou requisitos necessários deverão ser adimplidos. Assim, deve-se considerar: “as diversas espécies de dano, o nexos causal ou concausal, a culpa ou a exploração da atividade de risco e a necessidade de reparação”<sup>415</sup>. Tais fundamentos encontram-se expressos nos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

---

trabalho. In: TEODORO, M.C.M.; MELLO, R.D.; NUNES, A.F.P.R.; FONSECA, E.P.R. (Org.). **Tópicos contemporâneos de direito do trabalho: reflexões e críticas**. 1ed. Belo Horizonte: RTM, 2017, v. 1, p. 47-74.

<sup>414</sup> WANDELLI, Leonardo Vieira; EUFRASIO, C. M.. A responsabilidade civil preventiva do empregador como mecanismo de tutela dos direitos fundamentais à saúde, ao trabalho e ao meio ambiente do trabalho. In: TEODORO, M.C.M.; MELLO, R.D.; NUNES, A.F.P.R.; FONSECA, E.P.R. (Org.). **Tópicos contemporâneos de direito do trabalho: reflexões e críticas**. 1ed. Belo Horizonte: RTM, 2017, v. 1, p. 47-74.

<sup>415</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 79.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O dano pressupõe o “prejuízo experimentado por uma pessoa no seu patrimônio material ou moral, em decorrência de um ato praticado por outrem”. Nesse sentido, “o dano é o objeto da responsabilidade civil, porquanto, sem dano, não há falar, em responsabilidade do agente causador de um ato ilícito ou não”<sup>416</sup>.

Diante da pesquisa que aqui se desenvolve, a existência do dano pronuncia-se. O dado que a lei exige como prova para a configuração da responsabilidade civil do empregador é justamente o impacto na saúde das trabalhadoras e dos trabalhadores. É o acometimento pelas doenças ocupacionais como efetivamente evidenciei. E, existindo o dano, atrai-se também a busca pela reparação, como já debati em várias linhas deste texto.

Em relação à exploração da atividade de risco, trata-se de contexto bem aberto. Contudo, os estudos de Raimundo Simão de Melo detalham que a atividade de risco “é aquela que tem, pela sua característica, uma peculiaridade que desde já pressupõe a ocorrência de acidentes; é a atividade que tem, intrinsecamente no seu conteúdo, um perigo potencialmente causador de dano a alguém”<sup>417</sup>.

É certo que as condições em que o trabalho de telemarketing se processa (ambiente climatizado, iluminação artificial, trabalhadores acomodados em frente ao computador e sem a exposição a agentes físicos inflamáveis ou explosivos) retiram dessa atividade, em uma primeira visão, a assunção do que se considera risco. Novamente, focamos a nossa atenção, no aspecto físico e naquilo que podemos enxergar e mensurar, ou seja, a altura, o contato com a água, arma de fogo, explosivos, inflamáveis e etc. O risco ao adoecimento psíquico, como requer uma

---

<sup>416</sup> MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição**. 3. Ed. São Paulo: LTr, 2008, p. 196-197.

<sup>417</sup> MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição**. 3. Ed. São Paulo: LTr, 2008, p. 282.

observação mais detalhada, fica encoberto sob várias justificativas, sendo uma delas a dificuldade de mensurar a ligação trabalho-doença.

Importante considerar que esse estado de uma atividade ser considerada de risco, atraindo a responsabilidade civil, sem a necessidade de que seja comprovada a culpa do agente, a teor do art. 927 do Código Civil, expressa a configuração da responsabilidade de natureza objetiva ou da teoria do risco, em que há somente a necessidade da vítima do ato ilícito, comprovar a existência do dano, do nexo causal, constituindo o direito à reparação<sup>418</sup>.

Nesse desenvolver é que recaímos na importância central desta pesquisa, de discutir os pressupostos de culpa e formulação do nexo causal, das causas e concausalidades. Assim é que a culpa, importante marco para categorização da responsabilidade subjetiva, “tem como substrato a violação de uma regra de conduta estabelecida, a não observância de um dever legal, configurando o ato ilícito”. Nesse aspecto, da leitura do art. 186 do Código civil, extrai-se a imperícia, a negligência e imprudência, como elementos caracterizadores da culpa<sup>419</sup>.

Ressalta-se que, em relação ao acometimento por doenças ocupacionais, é obrigação legal do empregador observar e aplicar todas as normas de SST, sejam elas de natureza técnica, legal, contratual ou convencionadas. Cabendo à empresa, seus gerentes e prepostos atuar para a conscientização do cumprimento das regras e exercer a fiscalização do cumprimento das normas e medidas de segurança<sup>420</sup>. Necessário considerar que o empregador responde, ainda, pelo ato de seus gerentes ou prepostos, em exercício de atividade que extrapolem sua função ou pelos atos abusivos cometidos<sup>421</sup>.

Feito esse detalhamento quanto a culpa, há de se fixar, à luz da teoria de Sergio Cavalieri Filho, que o termo culpa, indicado no art. 186 do Código Civil, engloba o sentido *stricto* do termo, como também a noção de dolo, configurando a responsabilidade subjetiva<sup>422</sup>. Porquanto, bastaria para a configuração dessa forma

---

<sup>418</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 258-259.

<sup>419</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 252-253.

<sup>420</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 253-254.

<sup>421</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 95.

<sup>422</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. Sergio Cavalieri Filho. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 16.17.



subjetiva de responsabilidade a existência do dano, a comprovação da culpa, a fixação do nexo causal, gerando o dever de indenizar.

Nos dizeres de Sebastião Geraldo de Oliveira, o direito à indenização pode ser reconhecido em algumas situações sem que se comprove a existência de culpa, como no caso da responsabilidade objetiva, “mas é inviável condenar, em qualquer hipótese, onde não se vislumbra o nexo causal”<sup>423</sup>. Assim, “a necessidade de estabelecer o liame causal como requisito da indenização funda-se na conclusão lógica de que ninguém deve responder por dano a que não tenha dado causa”<sup>424</sup>.

Para Sérgio Cavalieri Filho, “o nexo causal é um elemento referencial entre a conduta e o resultado. É através dele que poderemos concluir quem foi o causador do dano”. O autor explica que o conceito de nexo de causalidade não possui teor jurídico, sendo sua expressão como vínculo ou a ligação “entre a conduta e o resultado”. É a ferramenta que permite estabelecer se o comportamento do indivíduo agiu para a realização do evento, ou seja, “se a ação ou omissão do agente foi ou não a causa do dano”<sup>425</sup>.

Sebastião Geraldo de Oliveira esclarece que, para os fins analíticos de seu estudo, “o nexo causal é o vínculo que se estabelece entre a execução do serviço (causa) e o acidente de trabalho ou doença ocupacional (efeito)”. O autor ainda informa como essa relação causal fica mais bem compreendida quando estamos diante de um acidente típico de trabalho e da dificuldade de se estabelecer o liame causal no caso das doenças do trabalho<sup>426</sup>.

Como exploramos ao longo deste relatório, várias são as dificuldades em reconhecer o nexo causal entre adoecimento e trabalho. Essa dificuldade assume patamares mais significativos quando o adoecimento a que nos referimos se deve ao acometimento por transtornos de origem psicológica ou psíquica. São vários os referenciais, as causas, a negativa de considerar o trabalho com agente desencadeante ou agravante da doença e, até mesmo, a evocação de fatores extraprofissionais para mitigar os efeitos da colaboração laboral.

---

<sup>423</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 249.

<sup>424</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 151.

<sup>425</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. Sergio Cavalieri Filho. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 46-47.

<sup>426</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 249.

Mostra-se necessário destacar que a Portaria nº 1339 de 18 de novembro de 1999, do Ministério da Saúde, estabelece uma lista de doenças que relacionam os transtornos ou sintomas a agentes ou fatores de risco de natureza ocupacional, adotando a necessidade do reconhecimento entre nexos e trabalho. Nesse aspecto, no tópico dedicado aos “transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho”, que enquadram em seu rol o *burnout*, o estresse, os episódios depressivos, a fadiga, o transtorno de personalidade, dentre outros, há a relação com agentes de risco como: contaminação por substâncias tóxicas, problemas relacionados com o emprego e o desemprego, circunstâncias relativas às condições de trabalho, condições difíceis de trabalho, ritmo penoso e etc<sup>427</sup>.

É nesse contexto que assumem o protagonismo as concausas. Retomando a teoria civilista de Sérgio Cavalieri Filho, a “concausa é outra causa que, juntando-se à principal, concorre para o resultado. Ela não inicia e nem interrompe o processo causal, apenas reforça, tal como um rio menor que deságua em outro maior”. Para o autor, as concausas são fatores que atuam conjuntamente para o agravamento do dano, mas sem o condão de excluir o nexo causal. Em síntese, se não fosse o concurso de risco, “a vítima não se encontraria na situação em que o evento danoso a colocou”<sup>428</sup>.

Sebastião Geraldo de Oliveira enuncia que “as concausas podem ocorrer por fatos preexistentes, supervenientes ou concomitantes àqueles que desencadearam o implemento do nexo de causalidade”. Dessa maneira, a importância de se avaliar as concausas no âmbito da doença ocupacional reside no fato de que “apesar da presença de fatores causais extralaborais, haja pelo menos uma causa relacionada à execução do contrato de trabalho que tenha contribuído diretamente para o acidente ou adoecimento”<sup>429</sup>.

A legislação previdenciária (art. 21, I, da Lei 8.213/91) adota esse critério de concausalidade, ao firmar que se considera acidente de trabalho aquele acidente ligado ao trabalho que, embora não tenha sido a causa única, haja contribuído diretamente para a morte ou redução da capacidade de trabalho. Rememora-se que

---

<sup>427</sup> A esse respeito ver: BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1339 de 18 de novembro de 1999**. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339\\_18\\_11\\_1999.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html). Acesso em: 28 de fevereiro de 2022.

<sup>428</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. Sergio Cavalieri Filho. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 58-59.

<sup>429</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 249-250.

já abordei a ampliação do conceito de acidente de trabalho englobando as doenças de natureza ocupacional.

Sintetizando, dessa forma, a importância da concausalidade para a verificação do adoecimento ocupacional, tem-se que

Não há necessidade de se precisar qual das causas foi aquela que efetivamente gerou a doença, conforme a teoria da causalidade adequada, pois todas as condições ou causas têm valoração equivalente. É necessário apenas que a causa laboral contribua diretamente para a doença, mas não que contribua decisivamente.

Como mencionei anteriormente, a perícia é um importante instrumento de verificação e apuração do nexos causal ou concausal. É, sem dúvida, uma ferramenta que visa a segurança e confiabilidade no âmbito do processo judicial. A Resolução de nº 2.297 de 2021 do Conselho Federal de Medicina (CFM) dispõe sobre as normas específicas para médicos que atendem o trabalhador. Em seu preâmbulo, a resolução afirma se orientar pelo disposto nas Convenções 155 e 161 da OIT, pelos princípios constitucionais de promoção, prevenção e recuperação da saúde, pelo respeito a dignidade humana, considerando que as condições de vida e trabalho são determinantes sociais da saúde e que há necessidade de normatizar os critérios de nexos causal, devendo o médico, ao atender o paciente trabalhador, “avaliar a possibilidade de que a causa de determinada doença, alteração clínica ou laboratorial possa estar relacionada ao trabalho”<sup>430</sup>.

Para esse estudo, cumpre destacar que a Resolução CFM 2.297/2021 não descarta a existência de riscos ocupacionais e da organização do trabalho, impactando na saúde de quem labora e indica meios para que se chegue ao nexos causal. Observe a determinação do art. 2º:

Art. 2º Para o estabelecimento do nexos causal entre os transtornos de saúde e as atividades do trabalhador, além da anamnese, do exame clínico (físico e mental), de relatórios e dos exames complementares, é dever do médico considerar:

- I – A história clínica e ocupacional atual e pregressa, decisiva em qualquer diagnóstico e/ou investigação de nexos causal;
- II – O estudo do local de trabalho;
- III – O estudo da organização do trabalho;
- IV – Os dados epidemiológicos;
- V – A literatura científica;

---

<sup>430</sup> BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução CFM nº 2.297 de 2021**. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2021/2297>. Acesso em 01 de março de 2022.

VI – A ocorrência de quadro clínico ou subclínico em trabalhadores expostos a riscos semelhantes;  
VII – A identificação de riscos físicos, químicos, biológicos, mecânicos, estressantes e outros;  
VIII – O depoimento e a experiência dos trabalhadores;  
IX – Os conhecimentos e as práticas de outras disciplinas e de seus profissionais, sejam ou não da área da saúde.  
Parágrafo único. Ao médico assistente é vedado determinar nexos causais entre doença e trabalho sem observar o contido neste artigo e seus incisos<sup>431</sup>.

A leitura do art. 2º da Resolução CFM 2.297/2021 reafirma a importância das concausas, de analisar o processo de adoecimento em suas várias facetas e interdisciplinaridades do nexo causal, considerando não só o indivíduo em si, mas o meio que lhe circunda.

Essa mesma resolução nos remete à ideia já explorada de Le Guillant, proposta em 1956, em que o autor propunha a avaliação do processo doença-trabalho através de um olhar pluridimensional, considerando aspectos qualitativos e quantitativos que envolvem: “dados estatísticos, entrevistas, dados obtidos junto aos sindicatos, junto aos serviços médicos especializados, leitura da literatura médica e da literatura em geral (romances, poesias) que abordem o tema estudado, além dos dados indiretos”<sup>432</sup>.

Neste ponto, é necessário trazer mais um dado para esta pesquisa: a utilização do Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP). Essa metodologia utiliza os dados do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) com as estatísticas de adoecimento. Dessa forma, relaciona-se a atividade desenvolvida pela empresa com o transtorno que acomete o trabalhador. Trata-se de hipótese que atribui “responsabilidade pelo processo de caracterização e reparação da doença a quem efetivamente assume os riscos da atividade econômica: os empregadores”<sup>433</sup>.

O NTEP assume relevância quando modifica a necessidade do trabalhador, por si só, suprir o ônus da prova pelo seu adoecimento dentro do procedimento administrativo, junto ao INSS, ou na perspectiva judicial (tanto previdenciária, quanto trabalhista). Renata Queiroz Dutra afirma que, ao adotar essa metodologia, assume-se “características contra hegemônicas em relação ao pensamento neoliberal”.

---

<sup>431</sup> BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução CFM nº 2.297 de 2021**. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2021/2297>. Acesso em 01 de março de 2022.

<sup>432</sup> LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

<sup>433</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1.ed. São Paulo: LTr, 2014, p.217.

Contudo, a autora denuncia que, apesar dos avanços, a subnotificação das estatísticas de adoecimento são um entrave a essa metodologia e que é constante a não utilização do NTEP nas ações levadas a Justiça do Trabalho, havendo prevalência da “aplicação individualizada do Direito Civil”<sup>434</sup>.

Sebastião Geraldo de Oliveira ainda nos lembra que “o reconhecimento pela Previdência Social de um benefício de natureza acidentária não assegura, necessariamente, a existência do nexo causal para fins de responsabilidade civil”<sup>435</sup>. Logo, ainda que o NTEP seja aplicado no âmbito do INSS e diante da omissão dessa metodologia na perspectiva judicial trabalhista, como denunciado por Renata Queiroz Dutra, é necessário que pensemos outras estratégias e possibilidades de evidenciar o nexo causal entre adoecimento e trabalho.

No âmbito da responsabilidade civil, como vimos, tanto na modalidade objetiva, como subjetiva da busca pela reparação, é necessária a configuração do nexo causal ou concausal. A diferenciação dessas modalidades figurará no elemento culpa, sendo que, na modalidade objetiva a execução da atividade de risco assumirá posição determinante para o nexo.

Retomo aqui a ideia já apresentada de que a forma como o trabalho em *call center* é desenvolvido retira, nesse estágio de discussão em que o ramo trabalhista se encontra, a perspectiva de ser o telemarketing uma atividade de risco. Acresce-se a isso as divergências quanto a mensuração do adoecimento psíquico. Em que pese, as fiscalizações realizadas pelos auditores fiscais do trabalho apontarem que os setores de teleatendimento fiscalizados oferecem “grave e iminente risco à saúde do trabalhador”<sup>436</sup>.

A pesquisa de Renata Queiroz Dutra, em que as jurisprudências do Tribunal Superior do Trabalho (TST) são analisadas, identificou a ausência de adoção por parte dos julgadores, da responsabilidade objetiva, tal qual disciplinada pelo artigo 927 do Código Civil. Reconhece a autora que “essa matéria também é objeto de disputa no

---

<sup>434</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 1.ed. São Paulo: LTr, 2014, p 216-217.

<sup>435</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 158.

<sup>436</sup> **BRASIL**. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015.

Tribunal e, diante da ausência de argumentação das partes nesse sentido, nenhum dos julgadores adentrou essa seara<sup>437</sup>.

Até aqui, provavelmente, quem lê esta pesquisa já possui uma ideia quanto ao meu posicionamento otimista pelo respeito, aplicação e atenção as normas de SST. A imersão nas nuances do setor, articulando os elementos da organização do trabalho e dos marcadores sociais das trabalhadoras e dos trabalhadores que se ativam na função de operador, me permitem concluir que há uma responsabilidade objetiva que decorre da própria existência do trabalho, atraindo assim a aplicação da teoria do risco.

No entanto, faço aqui a opção metodológica de seguir com a busca por um nexos visto sob a perspectiva da responsabilidade subjetiva. E assim o faço por alguns motivos. O primeiro deles, seria objetivando a efetividade. Ora, se é a responsabilidade subjetiva a mais utilizada nos julgados que tensionam adoecimento e trabalho, seria mais palatável e efetivo a proteção jurídica à saúde das trabalhadoras e trabalhadores, que eu buscasse aperfeiçoar a forma de enxergar a articulação dessa responsabilidade, ainda que baseada em culpa.

O segundo motivo é me valendo da própria noção de culpa inscrita no art. 186 do Código Civil, que engloba as camadas de negligência e imprudência. Por tudo que vimos, a empresa de *call center* é negligente e imprudente quanto não observa as normas de SST, quanto impede que os atendentes realizem suas pausas, quando retira do operador o direito de usar o sanitário. A organização do trabalho negligencia o assédio, dá as costas para a exploração do sofrimento e assume uma postura de negar o estresse proveniente do setor. Pela literatura explorada, a negligência operada pela empresa é uma omissão que a beneficia, que se rearranja para aumentar os tentáculos da subordinação e, à partir da exploração dos marcadores sociais da diferença, entranhar no trabalhador ou na trabalhadora, a exigência máxima pelo ritmo, pelas metas e pela rapidez no trabalho.

É uma negligência benéfica, que se vale da existência de um exército de mão de obra reserva, que vê no setor de *call center* uma forma de entrada e de dignidade no trabalho formal. É se beneficiar da própria omissão, quando, em termos econômicos, evocando a monetização do risco, sai mais barato pagar uma

---

<sup>437</sup> DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *call centers*. 1.ed. São Paulo: LTr, 2014, p.216.

indenização na esfera trabalhista do que efetivamente alterar a forma de organização de suas operações de trabalho.

Isso não significa que evocar a responsabilidade objetiva seria prejudicial. Da mesma forma que o trabalho é visto sob diversas óticas, a responsabilidade também pode ser apurada<sup>438</sup>. Trata-se de uma escolha teórico-metodológica e, acima de tudo, estratégica. Com o avançar do pensamento sobre a saúde do trabalhador, sobretudo mental, quem sabe futuramente não estaríamos diante de uma responsabilidade estrutural trabalhista, que congregue tanto a perspectiva objetiva, como subjetiva, subvertendo a teoria civilista clássica? Mas isso é tema para outros estudos.

Para os objetivos dessa pesquisa, o que nos importa é a avaliação do nexo causal e concausal. Raimundo Simão de Melo observa que atualmente há uma tendência de flexibilizar o ônus da prova na Justiça do Trabalho, produzindo decisões divergentes e que se deve ter em conta que “o fundamento maior da reparação acidentária é a proteção da vítima e não do suposto autor do ato danoso”<sup>439</sup>.

Em mesmo sentido, Sebastião Geraldo de Oliveira conclama que nem o Direito e nem a Medicina são ciências exatas como foco para apuração “rigorosa dos fatos”, mas que “as provas não devem ser avaliadas mecanicamente com o rigor e a frieza de um instrumento de precisão, mas com a racionalidade de um julgador atento que conjuga fatos, presunções e a observação do que ordinariamente acontece”<sup>440</sup>.

E é nesse aspecto que conclamo, a partir de uma visão que une ideias, uma nova proposta para avaliar o nexo concausal entre o adoecimento e o trabalho das operadoras e operadores de *call center*.

---

<sup>438</sup> Para além das perspectivas de responsabilidade civil subjetiva e objetiva, há alguns autores que adotam ao confronto da responsabilidade civil em sua perspectiva contratual e extracontratual. No primeiro caso, a obrigação de prevenção e respeito as normas de SST decorreriam dos direitos determinado no contrato de trabalho, sendo dever da empresa manter um meio ambiente de trabalho sadio. Na perspectiva extracontratual, o respeito a promoção e prevenção da saúde no âmbito do trabalho decorrem de normas, que não necessariamente precisam estar previstas contratualmente, mas orbitam no contrato de trabalho por estarem inseridas no ordenamento jurídico. A esse respeito ver: OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional** / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. c atual. — São Paulo: LTr, 2013, p. 95 e CAIRO JUNIOR, José; Melo Correia de Araújo, Eneida. **O Acidente do trabalho e a responsabilidade civil do empregador**. 2002. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/4597>.

<sup>439</sup> MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição**. 3. Ed. São Paulo: LTr, 2008, p. 262.

<sup>440</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 252.

#### 4.4 Por uma ideia de nexos interseccional: da configuração das patologias mentais às consequências jurídicas

Nos momentos iniciais desta dissertação, mencionei a perspectiva da utilização da interseccionalidade como chave de compreensão atrelada a saúde dos indivíduos. Naquele momento, tentei aproximar as abordagens da psicologia com a ausência de impedimento, para que uma visão interseccional do adoecimento seja possível. Mencionei a importância de se reconhecer a origem do termo interseccionalidade e, ainda, o fim que se objetiva através da perspectiva interseccional: a justiça social.

Me resta, agora, questionar se a interseccionalidade teria também essa compatibilidade com o campo jurídico para novas provocações. Assim é que Flávia Souza Máximo Pereira e Humberto Bersani, no artigo “Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro”, enunciam a ‘plasticidade’ e dinamismo do conceito interseccional que pode ter sua aplicação atrelada “ao estudo de relações sociais envolvendo políticas públicas, saúde, educação, trabalho, assistência social, o que enfatiza pontos em comum e pode criar uma coalizão entre grupos epistêmicos e políticos”<sup>441</sup>.

Catharine MacKinnon enuncia que a interseccionalidade, ao se distanciar da visão “monocular”, permite o foco em outras pessoas e experiências que habitualmente são negligenciadas. Assim, a interseccionalidade proporciona um novo olhar sobre forças e dinâmicas sociais. Ao adotar a interseccionalidade como método, torna-se possível uma simbiose entre uma abordagem operativa do direito e da sociedade. Para a autora, trata-se de uma importante alternativa para que o direito se adeque à realidade, do que a realidade ao direito<sup>442</sup>.

Em relação ao nosso ordenamento justicialista, Flávia Máximo e Humberto Bersani afirmam que “o sujeito epistêmico do Direito do Trabalho brasileiro, em termos de colonialidade do saber, não contempla a diversidade de gênero, raça, classe e origem”. Isso porque o sistema de proteção trabalhista se fixa a pensar um “sujeito

---

<sup>441</sup> PEREIRA, Flávia Souza Máximo e BERSANI, Humberto. Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro. **Revista Direito e Práxis** [online]. 2020, v. 11, n. 04. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/50157>. Acesso em 01 de março de 2022.

<sup>442</sup> MACKINNON, Catharine. Intersectionality as Method: A Note. *Signs*, Vol. 38, N. 4, **Intersectionality: Theorizing Power, Empowering Theory**, pp. 1019-1030, 2013. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/669570>. Acesso em 01 de março de 2022.



trabalhador-burguês europeu, masculino, branco e heterocisnormativo: a norma laboral brasileira, tem cor, classe, é sexuada e tem origem determinada”<sup>443</sup>.

Os autores informam, ainda, que o uso da interseccionalidade como metodologia constituiria uma vertente epistemológica “que afasta categorias pretensamente universais na construção do conhecimento”. Assim, a interseccionalidade constituiria um “potencial método de desobediência epistêmica”, que deve ser aplicado de forma crítica e sempre com fins a elevar a busca pela justiça social, sentido que lhe deu origem<sup>444</sup>.

Dessa forma, ao considerar cenários onde as opressões de raça, gênero e classe se combinam, a interseccionalidade seria importante ferramenta, ainda que temporária, de resistência e “um potencial transformador na teorização das diferenças”, no âmbito do Direito do Trabalho<sup>445</sup>.

Feita essa aproximação, chegamos neste momento da chamada, em que uma última verificação dos dados se mostra necessário para o sucesso do atendimento e para que possamos finalizar este relatório, com observância do *script* que a academia exige aos pesquisadores e que as informações repassadas tenham sido suficientemente claras.

Em um momento iniciante, elucidei como o trabalho, sob diferentes prismas da psicopatologia e da psicodinâmica, pode atuar como agente causador, desencadeante ou agravante do adoecimento. Nesse contexto, identifiquei a teoria que me parecia mais satisfatória e adequada para os fins que aqui objetivo.

Busquei no estudo de Le Guillant com as telefonistas parisienses compreender como o ritmo, a rapidez e os elementos concretos de trabalho atuavam para a eclosão da fadiga nervosa entre as profissionais. Pela teoria de Le Guillant, também foi possível identificar que o trabalho não deve ser visto de maneira isolada, sendo

---

<sup>443</sup> PEREIRA, Flávia Souza Máximo e BERSANI, Humberto. Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro. **Revista Direito e Práxis** [online]. 2020, v. 11, n. 04. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/50157>. Acesso em 01 de março de 2022.

<sup>444</sup> PEREIRA, Flávia Souza Máximo e BERSANI, Humberto. Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro. **Revista Direito e Práxis** [online]. 2020, v. 11, n. 04. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/50157>. Acesso em 01 de março de 2022.

<sup>445</sup> PEREIRA, Flávia Souza Máximo e BERSANI, Humberto. Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro. **Revista Direito e Práxis** [online]. 2020, v. 11, n. 04. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/50157>. Acesso em 01 de março de 2022.

metodologicamente aceitável que considere as relações no trabalho e as condições de vida do meio circundante ao trabalhador<sup>446</sup>.

Nesse sentido, considerando a sistemática das relações no trabalho e que o sujeito trabalhador não é uma folha em branco, baseada em literaturas ligadas à epidemiologia e à psicologia, tentei demonstrar como os marcadores sociais da diferença, aqui com enfoque no gênero, na raça e na sexualidade, são tensionados no ambiente de trabalho e atuam como verdadeiros agentes estressores.

Para compreender essa dinâmica de união entre trabalho e exploração estrutural dos marcadores sociais da diferença, como potenciais agentes nocivos à saúde mental dos trabalhadores, propus uma imersão nas práticas realizadas pelo setor de *call center* no Brasil. Desde o seu início, em que o trabalho já nasce precarizado, perpassando pela opção do recrutamento de uma seletiva força de trabalho, até as formas como as operações são efetivamente estruturadas, com ritmo intenso, ausência de pausas e extremas exigências por cobrança e produtividade, até efetivamente adentrar nas práticas assediadoras, que utilizam em si os marcadores como instrumento de intensificação do controle e sujeição das operadoras e operadores as prescrições da organização do trabalho.

Foi possível, por meio da contação de algumas histórias, e da realidade jurisprudencial da Justiça do Trabalho, determinar como ainda existe uma hipercomplexidade em reconhecer o adoecimento mental como oriundo do trabalho e de suas práticas, fixando que o estabelecimento do nexo de causalidade ou concausalidade é um problema multidisciplinar, que apresenta divergências para a ciência jurídica, que demanda uma articulação com outras áreas, como a medicina e a psicologia, para que a responsabilidade civil possa ser devidamente aplicada.

Dessa forma, unindo o caminho que tracei com a perspectiva interseccional, proponho o estabelecimento ou aplicação do nexo interseccional ao trabalho como forma de compreender os processos de adoecimento. Trata-se, assim, de aprimorar a metodologia que une trabalho aos transtornos psíquicos e psicológicos, fugindo das lacunas excludentes utilizadas pelo direito, para afastamento das patologias e da fixação da obrigação empresarial. O que se busca é uma concepção de uma forma

---

<sup>446</sup> LIMA, M. E. A. Louis. **Escritos de Louis Le Guillant**: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

mais efetiva da tutela à saúde das trabalhadoras e trabalhadores em *call center*, visando a redução das desigualdades e o respeito a justiça social.

A ideia de nexos interseccionais no trabalho parte do raciocínio que desenvolvi durante este relatório de pesquisa: de que temos no setor investigado condições concretas de trabalho que adoecem (ritmo, rapidez, exigências de metas, *scripts* e etc) e, ainda, condições morais e relacionais que também atuam como um processo estruturante e estressor, fundadas em opressões de gênero, raça e sexualidade de quem trabalha. Dessa forma, os dois elementos estruturantes – a organização do trabalho propriamente dita e as discriminações baseadas nos marcadores sociais da diferença – atuam como concausas para o adoecimento psíquico e psicológico das operadoras e dos operadores.

Por oportuno, sei que, ao propor essa metodologia e a elevação dos marcadores como concausa para o adoecimento no trabalho, recairia na crítica de que, por carregarem consigo algum marcador social da diferença, esses trabalhadores seriam mais vulneráveis e, portanto, mais predispostos ao adoecimento. Logo, bastaria que as empresas não os contatassem e o problema estaria resolvido.

Não nego que essa opinião me angustiou e me inquietou durante muito tempo. Contudo, o contra-argumento para essa crítica está justamente na disposição do observador de imergir no setor estudado. O que se analisa é que o *call center* se vale de perfis bem específicos de trabalhadores e se assenta na exploração dessas vulnerabilidades interseccionais, seja utilizando os atributos femininos do gênero, para atendimentos mais amáveis, dóceis e cordiais, como também adota perfis que seriam mais simpáticos a tolerar as diversas formas de assédio e exigências, porque necessitam do trabalho para a sua subsistência e de sua família, como veem no trabalho formal uma maneira de emancipação e realização de seus projetos de vida.

Dessa forma, creio também que a proposta interseccional do nexo poderá sofrer alguma resistência de outras áreas do conhecimento e de profissionais que se dedicam a periciar e avaliar os trabalhadores de *call center* que, porventura, acionem algum serviço de saúde acometidos de algum transtorno psicológico ou psíquico. Como cuidei de mencionar no início deste relatório, há diversos prismas para que se observe o trabalho como agente adoecedor, mas se deve conjugar forças para que a saúde dos indivíduos, fim último que deve conduzir nossas ações, seja preservada. E, assim, novas possibilidades e chaves de compreensão sejam utilizadas para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Penso que unir a interseccionalidade aos escritos de Le Guillant não me pareceu errado. Estaríamos diante de uma psicopatologia feminista do trabalho? Não sei, não tenho ambição para definir ou cunhar uma estratégia de intervenção na área da psicologia. O que penso é que a interseccionalidade deve ser uma ferramenta analítica tanto para o perito que vai analisar o paciente e seu adoecimento, como deve contemplar o olhar do julgador.

Não se pode perder de vista que essa também é uma pesquisa jurídica e entendo, retomando a ideia de Flávia Máximo e Humberto Bersiani, que como alternativa temporária, até que se avance em novas proposituras para a tutela à saúde mental dos trabalhadores<sup>447</sup>, a interseccionalidade possa ser aplicada ao Direito do Trabalho como forma de desobediência aos limites da norma posta e manejo estratégico do direito.

Para isso, seria necessária uma conglomeração de esforços que não se limitam ao momento de decidir e a postura de quem julga. Mas a uma articulação que envolva as partes processuais e que seja levado ao âmbito do processo judicial o protagonismo da história dos trabalhadores. Assim como tentei fazer através das histórias de Ana, Carol, Fernanda e Lucas.

A estratégia de usar um nexos interseccional começa pela aptidão do advogado em transferir para a petição inicial as verdadeiras opressões que o seu cliente vivenciou no trabalho. Evitar que a notícia iniciante do processo recaia em simples menções a “xingamentos”, a “desrespeitos” e a descrições vazias que não colocam os “pingos nos is”. As palavras racistas, homotransfóbicas e aquelas destinadas discriminações de gênero precisam ser evidenciadas, digitadas, levadas ao processo judicial. Ainda que produza certo choque em quem ler, trata-se de um compromisso ético em não encobrir ou mascarar as formas de opressão que se interseccionam no ambiente de trabalho.

Alia-se a isso a importância de tratar a saúde mental em primazia. Firmar uma orientação jurídica ao trabalhador para que apresente os laudos, receituários médicos, afastamentos pelo INSS e na impossibilidade de fazê-lo comunicar se aquele trabalhador possui acesso a algum serviço médico que o ampare. Ainda que a abordagem da classe tenha ficado em um segundo plano nesse trabalho, devemos ter em mente que diferentemente do que preconiza o art. 196 da Constituição Federal,

---

<sup>447</sup> A exemplo rememoro a recente mudança de postura da OMS em considerar o burnout uma doença de origem ocupacional.

em que a saúde é um direito de todos, o acesso é diferenciado. Não se pode desassociar que há uma distribuição desigual de acesso a tratamentos e medicamentos, sobretudo na seara de cuidados psicológicos e psíquicos.

Ao julgador, diante do processo individualizado que lhe apresenta, cabe ter como vertente orientadora que há um contexto naquele setor de trabalho, compreendendo que há opressões que se articulam de forma estruturada e estruturante. E que, como diretor dos caminhos processuais que são traçados, pode determinar em simples despacho que o profissional perito, seja ele médico ou psicólogo, não foque somente no aspecto biologizante do trabalhador avaliado, mas que o contexto e a organização do trabalho, os relatos e até mesmo os dados epidemiológicos e riscos estressores sejam considerados para a conclusão pericial. Destaca-se que, para o perito médico, essa diretriz estaria em conformidade com o que determina o próprio CFM por meio da Resolução de nº 2.297/2021.

Advogo, também, para que as perícias que envolvem a discussão da temática saúde mental e trabalho sejam remetidas a profissionais que possuem algum grau de formação ou experiência com a área psicológica ou psíquica. O cuidado e a especialização nessa fase processual podem ser vias a possibilitar um desenrolar mais justo e com maior segurança jurídica as reclamações trabalhistas.

Ainda que diante de uma prova pericial que não observe o contexto de trabalho e as discriminações interseccionadas, ao juiz é dada a prerrogativa de formar o seu convencimento por meio de outros elementos de prova. E, assim, recaímos no ponto máximo de aplicação do nexo interseccional.

Em um primeiro momento, para valoração da prova, internalizar que ainda que a pauta de audiências e julgamento esteja completamente abarrotada, há grande necessidade de se ouvir a vítima do assédio, de entender o seu contexto e de evidenciar as agressões que sofreu no ambiente de trabalho.

Evoco, novamente, agora na figura do julgador, que as práticas racistas, homotransfóbicas e sexistas, precisam ser ditas também nas decisões, evitando o encobrimento da violência no trabalho através da neutra semântica. Retomando algumas escolhas opto por dedilhar a aplicação do nexo interseccional à luz da responsabilidade civil subjetiva.

Assim, diante de um caso, como o de uma operadora mulher, negra e lésbica, é possível traçar alguns comparativos: temos uma conduta empresarial que exige da trabalhadora o rigor excessivo e ritmo intenso de trabalho, aliado condutas

homofóbicas, sexistas e racistas praticadas pelos superiores da trabalhadora, prepostos da empresa. Toda essa atmosfera contribui para que a trabalhadora em destaque desenvolva quadros de depressão e episódios ansiosos, estando presentes o dano e o agravo à saúde da operadora.

A manifestação da culpa empresarial estaria justamente inserida na negligência e imprudência das normas de SST, contrariando os comandos legais de primar por um ambiente de trabalho sadio e eliminar os riscos estressores. Assenta-se, também, a culpa da empresa em se omitir perante os casos de assédio vivenciados em sua operação, ainda que praticado por seus prepostos e gerentes.

Nesse contexto, a aplicação do nexos interseccional seria determinante, visto que não concentraria as concausas do nexos somente na organização concreta do trabalho, mas o assédio vivenciado pela empregada, através da manifestação, da existência, opressão e exploração de algum marcador social da diferença. Essa chave de compreensão, ao mostrar o imbricamento das opressões, poderia conduzir o juiz no seu entendimento de que o adoecimento perpetrado no setor de *telemarketing* funda-se em bases também discriminatórias.

Obviamente, trouxe para exemplificar uma situação em que três marcadores se apresentam como concausa para o adoecimento. No entanto, em casos práticos, essas formas de opressão podem aparecer conglomeradas ou de forma individualizada. Reside assim, a importância de se ler os contextos, de enxergar para além do que está posto, considerar que nenhuma opressão se sobressai a outra e, por fim, não desconsiderar ou menosprezar o papel das opressões e da exploração das vulnerabilidades dos trabalhadores, como forma de produzir a subserviência ao trabalho.

Rememoro, aqui, as palavras de Sebastião Geraldo de Oliveira, quando afirma que a prova não deve ser avaliada com a frieza e rigor de um objeto de precisão, mas com um olhar racional de um julgador atento a fatos e presunções<sup>448</sup>. E é essa a dinâmica do nexos interseccional, facilitar a compreensão das opressões embricadas no trabalho, produzindo o adoecimento mental das operadoras e operadores.

E, aqui, faço uma nota, de que apesar de não ter seguido pelo caminho da responsabilidade objetiva, em que os riscos do negócio têm primazia na avaliação do nexos, um jurista mais progressista e que entende que os indícios de grave e iminente

---

<sup>448</sup> OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010, p. 252.

risco à saúde do *call center* podem atrair o indicativo de reparação objetiva, a ideia interseccional pode ser aplicada também nessa vertente.

Ainda que se argumente que os requisitos objetivos da atividade podem ser mudados, o que observamos é que pouco se mudou no cerne da organização do trabalho, considerando as telefonistas parisienses de Le Guillant e as operadoras de hoje. As exigências, formas de controle, rigor e ritmo mantêm-se as mesmas, com o *plus* de que a exploração das vulnerabilidades se inicia no momento do recrutamento, até o exercício do trabalho na operação, ou seja, é uma dinâmica estrutural, que nasce no âmago da própria natureza da concepção do trabalho.

Adotar o nexu interseccional e revelar as opressões de raça, gênero e sexualidade é impedir que o processo judicial seja também arena de violências, de julgamentos desproporcionais e de culpabilização do próprio trabalhador por seu adoecimento. Não se trata de adotar certa parcialidade, mas de entender que há opressões que são estruturais e que a função do Direito, além de produzir justiça social, e diminuir assimetrias e injustas desvantagens.

Fixo essa ideia com alguns bons medos e receios de ser refutada, é verdade! Mas a ciência não admite conformismos. E formulo essa proposição em consonância a um *devoir* de luta por liberdade que condicionou o início das perspectivas interseccionais. Prefiro subverter a ordem, trazer a sensibilidade de quem já esteve adoecida e promover olhares pela perspectiva marginal que sou, que estive e que me encontro.

Repensar o direito e propor soluções é ter ciência que ser estanque, imutável, não se presta aos objetivos da criticidade. Formulo a hipótese do nexu interseccional com a cautela e reverência a pesquisa acadêmica, mas sem medo de dialogar com outras perspectivas, de retomar ideias, rever posicionamentos. A busca por uma justiça emancipatória e pela efetivação de direitos não deve se limitar a gaveta teórica alguma.

## CONCLUSÃO

bell hooks, em *“Intelectuais negras”*, afirma que o trabalho acadêmico nos faz confrontar a dura realidade da vida, com seus sofrimentos, e lembrar a persistência da opressão e da dominação. Para a autora, trabalhar com perspectivas e ideias que possam gerar mudança na vida das pessoas e de suas necessidades “nos põe numa solidariedade e comunidade maiores. Enaltece fundamentalmente a vida”<sup>449</sup>.

Por meio da aproximação com a teoria de Le Guillant, é possível concluir que o adoecimento no trabalho não deve ser compreendido somente pelo mapeamento das condições concretas de trabalho. As condições psicológicas, as relações humanas que se estabelecem no ambiente laboral, as prescrições que ditam o controle e os comandos dos corpos não podem ser desprezados ou diminuídos quando falamos em saúde mental.

Em um segundo momento, é possível concluir pelo substrato deste relatório que a organização do trabalho age, de forma deliberada, na exploração dos marcadores sociais da diferença - aqui eleitas as categorias de gênero, raça e sexualidade. Essa exploração se inicia no momento do recrutamento, ao eleger como sua força de trabalho perfis de trabalhadores que supostamente já possuem uma tolerância ao assédio e necessitam da contraprestação salarial para o sustento de suas necessidades mais básicas.

Exploração de vulnerabilidades sociais que, estrategicamente, visam que o trabalhador obedeça cada vez mais às normas prescritas de trabalho, pela aplicação de um discurso assediador ou da promessa de uma progressão profissional que dificilmente se alcançará.

Em afinidade com a primeira constatação, de que as condições psicológicas de trabalho são relevantes para o adoecimento, é que se firma a conclusão de que o *call center*, ao unir em sua forma de trabalhar o acentuado ritmo e a rapidez, que por sua natureza agem como estressores para a saúde mental, ainda carrega consigo a existência da degradação das relações de trabalho e do ambiente, ao permitir a exploração das vulnerabilidades e a massificação do assédio, que humilha, constrange e diminui o trabalhador, visando a intensa subordinação.

---

<sup>449</sup> HOOKS, bell. *Intelectuais negras*. **Estudos Feministas**, v. 3, n. 95, p. 464-478. 2º sem. 1995, p. 478.



Logo, trata-se de uma atividade em que suas trabalhadoras e seus trabalhadores correm iminente risco à saúde mental e psicológica e que, por carregarem consigo vivências dissidentes, sofrem no emprego e tristemente sofrem quando acionam a Justiça do Trabalho, como foi evidenciado através das histórias aqui narradas.

Assim é que a escrita deste trabalho me proporcionou mais que a execução de um critério acadêmico, trouxe até mim a pulsação efervescente do comprometimento que nós, seja como pesquisadores, operadores do direito e em nossas instâncias pessoais, devemos executar práticas sensíveis a proteger a saúde de quem trabalha e de quem nos cerca. Ninguém quer adoecer.

É crítico que, em um cenário em que o índice de adoecimento mental aponta para acentuado crescimento, os nossos estudos se concentrem somente em reproduzir as preocupações que se encontram estáticas. Sobretudo no âmbito do Direito do Trabalho, firmo a importância de que a saúde e segurança do trabalhador sejam tão protagonistas da cartilha de ensino, como a temática remuneratória e de duração da jornada diária de trabalho. Sem saúde, não há trabalho. Sem saúde, não há vida.

Assim, ao propor a interpretação da responsabilidade civil trabalhista, por um nexo interseccional, enuncio que há perspectivas a serem exploradas. Talvez, essa minha tentativa seja um primeiro passo. Talvez, seja necessário recuar. Adoto novas chaves de compreensão como uma forma de atribuir um novo olhar ao trabalho e promover, por meio de formulações não tão ortodoxas, a dignidade das pessoas que laboram.

Penso sempre nesse compromisso de promoção da dignidade e da saúde como uma força motriz para desenvolver novas facetas, novas articulações e novas encruzilhadas. Aqui, uso e abuso da criatividade e da capacidade de improviso, que Dejours nos diz ser tão importante para o exercício da atividade de trabalhar<sup>450</sup>.

Não se trata de uma pretensão de mudar o Direito do Trabalho de forma direta. Reconheço as minhas limitações para tanto. Mas, o que acredito como pesquisadora, advogada e observadora da realidade, é que existem circunstâncias que não são perenes. O que acredito é que sempre podemos buscar novas alternativas e novas

---

<sup>450</sup> DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992, p. 133.

chaves de compreensão. Não há perenidade nas estações, por mais sombrias e tortuosas que sejam.

Nesse sentido, era constante que eu argumentasse em minha escrita a crítica ao Direito do Trabalho como uma ferramenta insuficiente para a oferta de respostas e para a proteção do seu maior destinatário: o trabalhador. Porém, assim como nós sempre buscamos nossa melhor versão, também devemos buscar uma melhor versão para esse ramo jurídico. O que implica a utilização de diversas fontes, análises em diversas proporções e um emprego da criatividade para a construção de um aparato jurídico e protetivo para os trabalhadores. Penso, eu, utilizar o que já está posto, de maneiras e olhares diferentes.

Sei que soa utópico falarmos de remodelamento eficaz da tutela jurídica trabalhista dentro de um ramo que vem sofrendo a cada dia ameaças e críticas, frente a um contexto de retirada de direitos e de intensificação do sentimento de impotência de proteção ao trabalhador. Contudo, necessitamos partir de algum lugar, limitar o discurso de que o Direito do Trabalho não oferece respostas e ir em busca de caminhos para que a tutela jurídica seja efetivada.

Assim, nesse exercício de solidariedade e de um enaltecimento fundamental à vida, como fala bell hooks, devemos seguir firmes, atuantes, portadores de nossas interseccionalidades, que através de um escrevedor tem a chama da esperança e a oportunidade, de (re)pensar dias melhores.

## REFERÊNCIAS

- AKOTIRENE, Carla. O que é interseccionalidade/ Carla Akotirene; Coordenação Djamilia Ribeiro. Belo Horizonte (MG): Letramento: Justificando, 2018.
- ALMEIDA, Silvio Luiz de. O que é racismo estrutural?. Belo Horizonte (MG): Letramento, 2018.
- ALVARENGA, Darlan. Veja salário médio de contratação nas 100 profissões que mais empregam no país. Portal G1. Publicado em 26 de outubro de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2021/10/26/veja-salario-medio-de-contratacao-nas-100-profissoes-que-mais-empregam-no-pais.ghtml>. Acesso em 04 de novembro de 2021.
- ANTUNES, Ricardo. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. 1. ed. – São Paulo, Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. Estudos Avançados [online]. 2014, v. 28, n. 81. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-40142014000200004>. [Acessado 21 novembro 2021].
- ANDRADE. Ana Paula Müller de Andrade. (Entre)Laçamentos possíveis entre gênero e saúde mental. In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014.
- ASSEMBLEIA GERAL DA ONU. (1948). Declaração Universal dos Direitos Humanos (217 [III] A). Paris. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em 27 de fevereiro de 2022.
- ASSUNÇÃO, Ada Ávila et al. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online]. 2006, v. 31, n. 114. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200005>. [Acessado 21 novembro 2021].
- BARATA, Rita Barradas. Como e Por Que as Desigualdades Sociais Fazem Mal à Saúde. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.
- BARRETO, Margarida. HELOANI, Roberto. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. Serviço Social & Sociedade [online]. 2015, v. 00, n. 123, pp. 544-561. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.036>. Acesso em 24 de fevereiro de 2022.
- BARRETO, N. A.; SILVA, P. R. M.. Laudo psicológico? Reflexões ético-metodológicas sobre a dispersão das práticas psicológicas no judiciário. Mnemosine Vol.7, nº1, p. 02-26 (2011). Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41485>. Acesso em 25 de fevereiro de 2022.
- BENTO. Maria Aparecida Silva. Branqueamento e Branquitude no Brasil. Psicologia Social do racismo: estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil. Iray

Carone, Maria Aparecida Silva Bento (organizadoras). 6. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

BEVIAN, Elsa Cristine. O adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia e o espaço político de resistência. Florianópolis: Empório do Direito, 2017, p. 317.

BRAGA, Ruy. A vingança de Baverman: o infortaylorismo como contratempo. In: Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Seção de Segurança e Saúde do Trabalhador. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Contax S.A.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização A&C Centro de Contatos S.A.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Superintendência Regional de Minas Gerais. Relatório de Fiscalização Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Empresa em Montes Claros é condenada por obrigar empregada a se travestir após descumprir metas. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 13 de julho de 2020. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-empresa-em-montes-claros-e-condenada-por-obrigar-empregada-a-se-travestir-apos-descumprir-metas>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Supervisora de “call center” vítima de homofobia deverá receber indenização. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 28 de maio de 2019. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-supervisora-de-201ccall-center201d-vitima-de-homofobia-devera-receber-indenizacao>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. Empresa terá que indenizar empregado apelidado de “Idi” como referência a gorila que viveu em zoológico de BH. Portal Institucional do TRT-MG. Publicado em 06 de julho de 2020. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/nj-empresa-tera-que-indenizar-empregado-apelidado-de-201cidi201d-como-referencia-a-gorila-que-viveu-em-zoologico-de-bh>. Acesso em 20 de novembro de 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Processo de nº 0000966-35.2017.5.05.0023.

BRASIL. Corregedoria Regional da Justiça do Trabalho da 5ª Região. Aviso número 4 de 2017. Disponível em: [https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/03/2017/0004-2017\\_lista\\_referencialunica\\_mpt\\_-\\_proad\\_2554.2017.pdf](https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/03/2017/0004-2017_lista_referencialunica_mpt_-_proad_2554.2017.pdf). Acesso em 25 de janeiro de 2022.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo de nº 0001378-65.2013.5.03.0021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo de nº 0012328-25.2017.5.03.0044.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo n. 0011274-70.2019.5.03.0103.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo n. 000184593.2013.5.03.0037.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. Processo n. 0001466-76.2017.5.13.0024.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. Processo de nº 0000664-90.2019.5.19.0008.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. Processo n. 0000647-63.2019.5.19.0005.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. Processo n. 0000870-76.2020.5.19.0006.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. Processo n. 000330-68.2019.5.19.0004.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região. Processo n. 0001764-14.2019.5.22.0003.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho DA 3ª Região. Processo n. 0010799-66.2020.5.03.0140. Desembargadora Relatora: Juliana Vignoli Cordeiro, 11ª Turma, Data de Publicação DEJT: 09/12/2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho DA 3ª Região. Processo n. 0010305-97.2020.5.03.0110. Desembargadora Relatora: Maria Cecília Alves Pinto, 1ª Turma, Data de Publicação DEJT: 16/07/2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1339 de 18 de novembro de 1999. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339\\_18\\_11\\_1999.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html). Acesso em: 28 de fevereiro de 2022.

BRASIL. Conselho Federal De Medicina. Resolução CFM nº 2.297 de 2021. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2021/2297>. Acesso em 01 de março de 2022.

BRASIL. Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT. Site Oficial. Relatórios Gerais da Justiça do Trabalho. Disponível em: <https://www.csjt.jus.br/web/csjt/relatorio-geral-da-jt>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Site Oficial. Ranking das Partes. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/web/estatistica/tst/ranking-das-partes>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

BRASIL. Observatório Nacional do Mercado de Trabalho. Boletim Especial do Observatório – Participação Feminina no Mercado de Trabalho. Publicado em março de 2018. Disponível em: <http://obtrabalho.mte.gov.br/images/artigos/Boletim%20Especial%20Participa%C3%A7%C3%A3o%20feminina%20no%20mercado%20de%20trabalho.pdf>. Acesso em 05 de dezembro de 2021.

BRASIL. Observatório Nacional do Mercado de Trabalho. Boletim Informativo - Desigualdade salarial entre sexos é maior em setores com mais participação de mulheres. Publicado em 17 de março de 2020. Disponível em: <http://obtrabalho.mte.gov.br/index.php/noticias2/1300-desigualdade-salarial-entre-sexos-e-maior-no-setores-com-maior-participacao-de-mulheres>. Acesso em 05 de dezembro de 2021.

BRASIL. Constituição Federal. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 8 de 1995 – Altera o inciso XI e a alínea “a” do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 – Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Institui o Código Civil.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 – Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

BRASIL. Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997 - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

BRASIL. Lei nº 13.467 de 13 de julho de 2017 - Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho.

BRASIL. Lei nº 13.429 de 31 de março de 2017 - Altera dispositivos da Lei n 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas

urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros.

BRASIL. Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020 - Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais.

BRASIL. Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT nº 9 de 30 de março de 2007 - Aprova o Anexo II da NR-17. Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 17, Anexo II.

BRASIL. Portaria nº 3.214, de 8 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.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1339, de 18 de novembro de 1999.

CALDERÓN, José Angel. El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la restructuración productiva: el caso de los centros de llamadas. In: Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, vol.31, nº 114, jul/dez. 2006.

CAIRO JUNIOR, José; Melo Correia de Araújo, Eneida. O Acidente do trabalho e a responsabilidade civil do empregador. 2002. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/4597>.

Call center da Anatel adota trabalho remoto para proteger funcionários. Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações. Site Oficial. Brasil. Publicado em 25.03.2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/destaques/call-center-da-anatel-adota-trabalho-remoto-para-protger-funcionarios>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR, Ana Rosa Camillo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 165-180, Março de 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-395120130001\\_00011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-395120130001_00011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 29 de novembro de 2021.

CAVALCANTE, Sávio. Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil. São Paulo. Expressão Popular, 2009.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. Sergio Cavaliere Filho. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALLINI. Marta. Telemarketing emprega 1,4 milhão no país; veja como é o trabalho no setor. Portal G1. Disponível em: < <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em 21 novembro de 2021.

COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. Parágrafo, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 6-17, jun. 2017. ISSN 2317-4919. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/559>>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

COLLINS, Patricia Hill. Pensamento feminista negro: conhecimento, consciência e a política do empoderamento. / Patricia Hill Collins; tradução Jamille Pinheiro Dias. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2019.

COLLINS, Patricia Hill. Aprendendo com a outsider within: a significação sociológica do pensamento feminista negro Tradução: Juliana de Castro Galvão. Revisão: Joaze Bernardino-Costa. Sociedade e Estado [online]. 2016, v. 31, n. 1: <<https://doi.org/10.1590/S0102-69922016000100006>>. ISSN 0102-6992. <https://doi.org/10.1590/S0102-69922016000100006>. Acesso em 21 de fevereiro de 2022.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO – CNC. Salário médio de admissão no mercado formal de trabalho nas 100 principais ocupações – Agosto de 2020 a Agosto 2020. Levantamento de dados do CAGED coordenados por Fabio Bentes.

CRENSHAW, Kimberlé. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. Rev. Estud. Fem., Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, Jan. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104026X2002000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104026X2002000100011&lng=en&nrm=iso). Acesso em 21 de fevereiro de 2022.

DEJOURS, Christophe. A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho/Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. ed. ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. O fator humano/ Christophe Dejours; tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli – 5 ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

DEJOURS, Christophe. A banalização da injustiça social/ Christophe Dejours; tradução de Luiz Alberto Monjardim – reimpressão – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

DUTRA, Renata Queiroz. Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2014.

DUTRA, Renata Queiroz. Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador. 2017. 388 f., il. Tese (Doutorado em Direito) —Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

FARO, André; PEREIRA, Marcos Emanuel. Raça, racismo e saúde: a desigualdade social na distribuição do estresse. Estudos de Psicologia, 16 (3), setembro-dezembro/2011, 271-278.



FLEURY, Flávio Malta. Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>.

GOMES, Simões Helton. Brancos são maioria em empregos de elite e negros ocupam vagas sem qualificação. Portal G1. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/brancos-sao-maioria-em-empregos-de-elite-e-negros-ocupam-vagas-sem-qualificacao.ghtml>. Publicado em 14/05/2018. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

GRACIOSI, Marcelo. Perforando subjetividades. La “industria” de los Call Center en el Chaco. Theomai [online] 2014, (Julio-Diciembre). Disponível em: <http://uaeh.redalyc.org/articulo.oa?id=12435592017>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

HIRIGOYEN, Marie-France. Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kühner. – 17ª ed. – Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2019.

HOOKS, bell. Intelectuais negras. Estudos Feministas, v. 3, n. 95, p. 464-478. 2º sem. 1995.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. Psicologia & Sociedade [online]. 2003, v. 15, n. 1 pp. 97-116. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>>. Acessado em 20 de novembro de 2021.

LIMA, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

LIMA, M. E. A. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. Psicologia Ciência e Profissão, v. 18, n. 2, 1998.

LIMA, M. E. A. A polêmica em torno do nexos causal entre distúrbio mental e trabalho. Psicologia em Revista, Belo Horizonte, v. 10, n. 14, p. 82-91, dez. 2003.

LIMA, M. E. A. Os equívocos da excelência: as novas formas de sedução da empresa. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

LIMA, M. E. A. Louis. Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/ prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

LOURO, Guacira Lopes. Um corpo estranho: ensaios sobre sexualidade e teoria queer. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

MACKINNON, Catharine. Intersectionality as Method: A Note. *Signs*, Vol. 38, N. 4, Intersectionality: Theorizing Power, Empowering Theory, pp. 1019-1030, 2013. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/669570>. Acesso em 01 de março de 2022.

MEYER, I. H. (2015). Resilience in the study of minority stress and health of sexual and gender minorities. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 2(3), 209–213. <https://doi.org/10.1037/sgd0000132>.

MELO, Raimundo Simão de. Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição. 3. Ed. São Paulo: LTr, 2008.

MORAES, Ana Carmen Navarro de. OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais* [online]. 2019, v. 21, n. 2, pp. 371-389. Disponível em: <<https://doi.org/10.22296/2317-1529.2019v21n2p371>>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

NARDI, Henrique Caetano. Ética, trabalho e subjetividade: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo. Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2006.

NARDI, Henrique Caetano. Nas tramas do humano: quando a sexualidade interdita o trabalho. In: *Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea*/Fernando Pocahy (organizador) – Porto Alegre: Nuances, 2007.

NASCIMENTO, Jairo. Empresas driblam pandemia e aumentam ofertas de vagas de trabalho. CNN. Publicado em 09 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/empresas-driblam-pandemia-e-aumentam-ofertas-de-vagas-de-trabalho/>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

NOGUEIRA, Conceição. Interseccionalidade e psicologia feminista. Salvador, Bahia: Editora Devires, 2017.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?. In: *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009.

OLIVEIRA, Rayhanna Fernandes de Souza. O lugar do feminino negro no mercado de trabalho sob a perspectiva decolonial: para além do salário e da remuneração. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, 2019.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Estrutura Normativa da Segurança e Saúde do Trabalhador no Brasil. *Rev. Trib. Reg. Trab.* 3ª Reg., Belo Horizonte, v.45, n.75, p.107-130, jan./jun.2007.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Proteção Jurídica à saúde do trabalhador. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Indenizações por acidente do trabalho ou doença ocupacional / Sebastião Geraldo de Oliveira. — 7. ed. rev. e atual. — São Paulo: LTr, 2013.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. (1981). Convenção de nº 155. Genebra. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS\\_236163/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236163/lang-pt/index.htm). Acesso em: 27 de fevereiro de 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. (1981). Convenção de nº 161. Genebra. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS\\_236240/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236240/lang-pt/index.htm). Acesso em: 27 de fevereiro de 2022.

Palestra ensina servidores e terceirizados a combater o mosquito *Aedes aegypti*. Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações. Site Oficial. Brasil. Publicado em 05.02.2016. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/palestra-ensina-servidores-e-terceirizados-a-combater-o-mosquito-aedes-aegypti>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

PEREIRA, Flávia Souza Máximo e BERSANI, Humberto. Crítica à interseccionalidade como método de desobediência epistêmica no Direito do Trabalho brasileiro. *Revista Direito e Práxis* [online]. 2020, v. 11, n. 04. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2020/50157>. Acesso em 01 de março de 2022.

PEREIRA, Caio Mário da Silva Responsabilidade Civil / Caio Mário da Silva Pereira; Gustavo Tepedino. – 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

Portal G1 Bahia. Jovem denuncia racismo religioso de colega que disse que pessoas do candomblé são 'almas perdidas nas trevas'. Publicado em 05 de novembro de 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2019/11/05/jovem-denuncia-racismo-religioso-de-colega-que-disse-que-pessoas-do-candomble-sao-almas-perdidas-nas-trevas.ghtml>. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

PROJETO HUMANOS 29 – Sobre Serendipidades [SO3E05]. Produzido por Joviana Marques. [Locução de]: Ivan Mizanzuk. [S. l.], Half Deaf, dez. 2016. Podcast. Disponível em: [https://open.spotify.com/episode/2VKZdkz2Pz5Ced8QFdPuS7?si=MSgndHZkQ\\_C1kjSvZJDiSQ](https://open.spotify.com/episode/2VKZdkz2Pz5Ced8QFdPuS7?si=MSgndHZkQ_C1kjSvZJDiSQ). Acesso em 18 de novembro de 2018.

RAMOS, Marcelo Maciel, NICOLI, Pedro Augusto Gravatá. Trabalho, do Conceito ao Direito: entre a China e o Ocidente. In: *Direito Chinês Contemporâneo*. 1 ed. São Paulo: Almedina, 2015.

Revista do Call Center. Contax muda de nome e passa a se chamar LIQ. Disponível em: <http://www.revistadocallcenter.com.br/mercado/4116-contax-muda-de-nome-e-passa-a-se-chamar-liq.html>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

REIS, Vivian. ARAÚJO, Glauco. CÉSAR, Júlio. Coronavírus: Operadores de telemarketing reclamam de condições de trabalho em SP. Portal G1. Publicado em 20 de março de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao->

paulo/noticia/2020/03/20/coronavirus-operadores-de-telemarketing-reclamam-de-condicoes-de-trabalho-em-sp.ghhtml. Acesso em 21 de novembro de 2021.

Revista Consultor Jurídico. Empregada "orientada" a alisar o cabelo deve ser indenizada. Publicada em 08 de setembro de 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-set-08/empregada-orientada-alisar-cabelo-indenizada>. Acesso em 11 de dezembro de 2021.

RODARTE. Wanessa S.O.. Adoecimento Mental e Trabalho: Proteção Jurídica à saúde dos trabalhadores em call centers. Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado à Faculdade de Direito e Ciências do Estado da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte 2016.

SANTOS, Juciara Alves dos. Sofrimento Psíquico gerado pelas atrocidades do racismo. Revista da Associação Brasileira de Pesquisadores/as Negros/as (ABPN), v. 10, n. 24, p. 148-165, fev. 2018. ISSN 2177-2770. Disponível em: <<https://www.abpnrevista.org.br/index.php/site/article/view/578>>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2022.

SILVA, Edith Seligmann. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, Maria Lúcia. Racismo e os efeitos na saúde mental. I Seminário Saúde da População Negra, 2004. Disponível em: <http://www.mulheresnegras.org/doc/livro%20ledu/129-132MariaLucia.pdf>. Acesso em 25 de novembro de 2021.

SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. A saúde do trabalhador como um direito humano. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, Campinas, n. 31, p. 109-137, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/105309>. Acesso em 27 de fevereiro de 2022.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. STF analisará terceirização de call center em empresas de telefonia Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=270044>>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. STF aplica entendimento sobre terceirização aos call-centers de empresas de telefonia. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=392545&ori=1>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

TERSAC, G.; MAGGI, B. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, F. (Coord.). A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.

TIM adota home office permanente em call center próprio. Portal G1. Publicado em 02 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/12/02/tim-adota-home-office-permanente-em-call-center-proprio.ghhtml>. Acesso em 21 de novembro de 2021.

VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009.

VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online]. 2006, v. 31, n. 114. Acessado em 20 de dezembro de 2021, pp. 07-18. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>.

VIANNA, Cláudia; DINIZ, Gláucia. Gênero, feminismos e saúde mental: implicações para a prática e a pesquisa em psicologia clínica. In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014.,

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. Cadernos de Saúde Pública [online]. 2004, v. 20, n. 4. Acessado em 20 de dezembro 2021 pp. 1069-1078. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>, p. 1076.

ZANELLO, Valeska. A saúde mental sob o viés do gênero: uma releitura gendrada na epidemiologia, da semiologia e da interpretação diagnóstica. In: Saúde Mental e Gênero: Diálogos, Práticas e Interdisciplinaridade. Valeska Zanello, Ana Paula Muller de Andrade. – Curitiba: Appris, 2014.

ZANELLO, Valeska; COSTA E SILVA, René M. Saúde mental, gênero e violência estrutural. Revista Bioética, vol. 20, núm. 2, 2012.

WANDELLI, Leonardo Vieira; EUFRASIO, C. M.. A responsabilidade civil preventiva do empregador como mecanismo de tutela dos direitos fundamentais à saúde, ao trabalho e ao meio ambiente do trabalho. In: TEODORO, M.C.M.; MELLO, R.D.; NUNES, A.F.P.R.; FONSECA, E.P.R.. (Org.). Tópicos contemporâneos de direito do trabalho: reflexões e críticas. 1ed. Belo Horizonte: RTM, 2017, v. 1.

WOLFF, Simone. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In: Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. Organização: Ricardo Antunes e Ruy Braga. São Paulo: Boitempo, 2009.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Who's new international classification of diseases (ICD-11) comes into effect. Publicado em 11 de fevereiro de 2022. Disponível em: [https://www.who.int/news/item/11-02-2022-who-s-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)-comes-into-effect](https://www.who.int/news/item/11-02-2022-who-s-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)-comes-into-effect). Acesso em 27 de fevereiro de 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Publicado em 28 de maio de 2019. Disponível em: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Acesso em 27 de fevereiro de 2021.