

SINDICATO DOS TRABALHADORES DE TELECOMUNICAÇÕES DO ESTADO DE
MINAS GERAIS - Sinttel-MG

Estudo de Percepção sobre as condições de trabalho e saúde
no setor de teleatendimento

2006

SINDICATO DOS TRABALHADORES DE TELECOMUNICAÇÕES DO ESTADO DE
MINAS GERAIS - Sinttel-MG

Estudo de Percepção sobre as condições de trabalho e saúde no setor de teleatendimento

Esta pesquisa foi realizada pelo setor de Psicologia do
Departamento de Saúde do Sinttel-MG.

Diretora: Ruth Costa.

Assessora de formação: Maria de Fátima Barbosa Duarte

Psicólogo: Admardo Bonifácio Gomes Júnior

Estagiários: Raul Costa Duarte

Érika Ribeiro Andrade.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	04
1.1 Objetivos.....	06
1.2 Justificativa.....	06
1.3 Delimitação.....	07
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	07
3. METODOLOGIA.....	08
3.1 Tipos de pesquisa.....	08
3.2 Amostra.....	08
3.3 Instrumentos.....	08
3.4 Procedimentos.....	09
3.5 Tratamento de Dados.....	09
3.6 Cuidados Éticos.....	09
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	10
4.1 Dados Populacionais.....	10
4.2 Percepção das condições, ambiente e organização do trabalho.....	17
4.2.1 Condições e ambiente de Trabalho.....	17
4.2.2 Organização do Trabalho.....	23
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	30
6. BIBLIOGRAFIA.....	32

1.INTRODUÇÃO

O mercado de teleatendimento, segundo a Associação Brasileira de Telemarketing, emprega hoje, em média, 500 mil pessoas no Brasil. Este número crescente de trabalhadores no setor decorre da universalização do uso da telemática como principal meio de interação, hoje, das empresas com seus clientes. Os trabalhadores deste setor são na maioria mulheres, jovens, com escolaridade que vai do 2º grau completo ao superior completo, muitas em seu 1º emprego e que têm apresentado problemas de adoecimento físico e mental ligados a patologias ósteomusculares, distúrbios mentais diversos e alterações do aparelho de fonação (ASSUNÇÃO & VILELA, 2002; GOMES JUNIOR, 2004; SILVA, 2004).

No final dos anos 90 aconteceram grandes mudanças no setor de telefonia decorrentes da privatização que atingiram diretamente o trabalho dos teleatendentes/telefonistas. O Sinttel-MG tem se ocupado da luta em defesa dos direitos destes trabalhadores principalmente quanto aos aspectos que afetam a saúde. O departamento de saúde deste sindicato esteve durante todo este período buscando evidências, acumulando dados, denunciando fatos e apoiando pesquisas que pudessem dar visibilidade às estratégias das empresas de exploração cada vez mais intensa desta mão de obra jovem, cada vez mais fragilizada e adoecida.

O que este sindicato tem apontado é que na realidade a antiga telefonista hoje trabalha em um *call center* sob a mesma lógica de trabalho fazendo uso de uma nova tecnologia e tendo perdido suas históricas conquistas trabalhistas. Assim, falta-nos hoje no Brasil regulamentação que possa abranger estes novos/velhos trabalhadores que se espalham em variados setores da economia sob as mais variadas nomenclaturas ocupacionais.

Foi com este intuito que em 2001 o Sinttel-MG fez uma denúncia junto ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e ao Ministério Público do Trabalho (MPT) que originou um inquérito civil público relativo a condições de trabalho em empresas de teleatendimento em Minas Gerais. Esta

denúncia abriu espaço para uma investigação ergonômica em uma empresa do setor com extenso acesso a dados e informações o que possibilitou uma ampla visão dos fatores neste tipo de trabalho que têm afetado a saúde de seus trabalhadores (ASSUNÇÃO & VILELA, 2002). Além disso, expandiu a discussão sobre o adoecimento no setor e incluiu neste diálogo novos atores – governo, empresas e trabalhadores.

Uma primeira conquista que decorre desta luta pela regulamentação foi a Recomendação Técnica DSST Nº 01/2005, fruto da vontade e engajamento da Comissão Nacional de Ergonomia do Ministério do Trabalho e do Emprego, publicada em Brasília em 23 de março de 2005 (ver anexo 1), que discorre sobre o trabalho nos serviços de teleatendimento. Com o objetivo de orientar a ação de empregados, empregadores, Auditores Fiscais do Trabalho e outros profissionais que tenham interesse nas “boas práticas a serem adotadas na concepção e funcionamento dos serviços de teleatendimento (*telemarketing*) no sentido da preservação da saúde dos trabalhadores do setor”¹. Hoje a referida recomendação técnica encontra-se suspensa pelo Ministério do Trabalho e do Emprego e todo o esforço tem sido concentrado na elaboração de mudanças na Norma Regulamentadora 17 (NR-17) para definir regras de segurança e saúde no trabalho específicas para a atividade de teleatendimento.

É neste momento, em que a regulamentação do trabalho de teleatendimento tem sido tão discutida, que o Sinttel-MG vem propor a presente pesquisa como forma de ampliar a reflexão sobre a realidade no setor, envolvendo os teleatendentes na participação deste processo. O intuito é de buscar contribuir primeiro, com a tarefa de dar visibilidade à percepção que os teleatendentes têm de seu ambiente de trabalho, segundo, contribuir com a luta de fazer com que as empresas cumpram com o que tem sido recomendado para a preservação e a promoção da saúde dos trabalhadores de centros de chamadas, e finalmente, buscar contribuir com a tentativa de regulamentação deste tipo de trabalho no Brasil.

¹ Recomendação Técnica DSST Nº 01 /2005. Disponível em: <http://www.sinttelmg.org.br/>.

Esta pesquisa busca também estreitar o apoio e o interesse de todos os trabalhadores nesse processo de criar evidências que corroborem ou refutem as afirmações feitas pelas empresas em audiência sobre teleatendimento, no Ministério Público do Trabalho, onde os representantes das empresas informaram que já cumprem grande parte da Recomendação Técnica (RT) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Afirmação que, entretanto, diante do alarmante número de adoecimento no setor, o Sinttel/MG suspeita que não corresponda à realidade. O presente trabalho de pesquisa tenta buscar algumas evidências sobre essa questão.

1.1 Objetivos

O objetivo desta pesquisa é investigar qual é a percepção dos teleatendentes sobre os aspectos relacionados a condições e organização do seu trabalho que têm sido apontados como pertinentes a práticas a serem adotadas na concepção e funcionamento dos serviços de teleatendimento (“telemarketing”) no sentido da preservação da saúde dos trabalhadores do setor.

Objetivos específicos:

- Apresentar dados objetivos da população atual de teleatendentes das principais empresas de *call center* em Minas Gerais.
- Levantar dados sobre como estes trabalhadores percebem o ambiente em que trabalham, os aspectos das condições de trabalho e da gestão a que estão submetidos.

1.2 Justificativa

O tema do presente estudo se justifica principalmente pelo momento histórico atual da luta desses trabalhadores (telefonistas/teleatendentes) pela regulamentação deste tipo de trabalho, visando à diminuição de seus impactos negativos na saúde. A razão de fazer um levantamento da percepção desses trabalhadores sobre o que do conteúdo da recomendação técnica existe no trabalho que realizam é buscar criar evidências que possam orientar ações em prol da regulamentação deste tipo de trabalho no sentido da promoção da saúde.

Este estudo é importante também por poder contribuir com as ações tanto sindical quanto das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes, já que identifica, por empresas, os fatores percebidos pelos trabalhadores como presentes no trabalho que podem afetar a saúde.

1.3 Delimitação

O estudo foi realizado com os trabalhadores teleatendentes das empresas Telemig Celular, TIM, Contax, Atento, ACS e Brasil Center, buscando coletar dados populacionais e aspectos da percepção dos trabalhadores sobre a organização e as condições de trabalho vivenciadas nas respectivas empresas. As empresas foram escolhidas por serem as maiores empregadoras do setor ligadas ao Sinttel-MG.

2. REVISÃO DE LITERATURA

O presente estudo tem como principais referências os trabalhos “As condições de adoecimento na empresa Contax: estudo ergonômico” de ASSUNÇÃO & VILELA (2002); “Gestão e subjetividade no trabalho de teleatendimento” de GOMES JUNIOR (2004) e “A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios” de SILVA (2004). Estas obras são publicações científicas atuais e de qualidade que nos apresentam informações importantes para a compreensão e discussão tanto sobre os fatores ergonômicos presentes neste tipo de trabalho (ASSUNÇÃO & VILELA, 2002), quanto na compreensão dos desafios para a regulamentação do setor (SILVA, 2004) e também quanto aos fatores subjetivos em jogo nas atuais formas de gestão do trabalho de teleatendimento (GOMES JUNIOR, 2004).

O estudo das obras acima mencionadas vai de encontro às afirmações da Recomendação Técnica que afirma que alguns fatores presentes no trabalho de teleatendimento podem ser adoecedores como: pressão temporal, esforço mental, esforço visual, exigência de grande responsabilidade acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho, rigidez postural, sobrecarga

estática de segmentos corporais, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos, incentivos e premiações por produção. Ainda segundo a recomendação técnica, a evidência de que o trabalho de teleatendimento vem gerando desgaste para os operadores, pode ser reconhecida nas altas taxas de absenteísmo, adoecimento e rotatividade dos operadores; no vasto referencial bibliográfico relativo aos agravos à saúde dos trabalhadores em teleatendimento; além de recomendações técnicas, sindicais e governamentais a respeito, disponíveis em nível internacional.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipos de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva que tem como método de coleta de dados um questionário estruturado com questões objetivas de múltipla escolha e, ao final, um espaço aberto a sugestões e observações (ver anexo 2).

3.2 Amostra

A amostragem não tem o intuito de ter uma representatividade estatística e baseia-se na acessibilidade aos sujeitos da pesquisa, qual sejam, trabalhadores de empresas de *callcenter*, teleatendentes ou não, que espontaneamente quiseram responder as questões propostas sobre as condições e a organização do trabalho de teleatendimento. Obtivemos 994 questionários respondidos, sendo 257 de trabalhadores da Contax, 3 da TIM, 363 da ACS, 82 da Telemig Celular, 271 da Atento, 16 da Brasil Center e 1(um) da Plansul.

3.3 Instrumentos

O instrumento foi construído transformando em questões de múltipla escolha as afirmações encontradas na recomendação técnica DSST N° 01 /2005 sobre os fatores a serem observados

na concepção e funcionamento dos serviços de teleatendimento (“telemarketing”) no sentido da preservação da saúde dos trabalhadores do setor.

3.4 Procedimentos

O questionário foi colocado à disposição dos funcionários na porta das principais empresas de *call center* nas cidades de Belo Horizonte, Uberlândia e Juiz de Fora. Depois de ter sido divulgado no “Bodim” - jornal quinzenal do Sinttel-MG de circulação estadual junto à base de trabalhadores deste sindicato - o objetivo e a importância da participação dos trabalhadores nesta pesquisa. O questionário respondido de forma anônima foi colocado em uma urna lacrada que após uma semana foi recolhida. Todos os teleatendentes tiveram oportunidade de responder ao questionário, que além de ter sido distribuído nas portas das empresas foi também disponibilizado no site www.sinttelmg.org.br.

3.5 Tratamento de Dados

Os dados foram digitados num banco de dados criado com o pacote de softwares Epi Info 6.0. Foram feitas análises de frequência das respostas e também das médias, quando essas eram cabíveis.

3.6 Cuidados Éticos

Os sujeitos foram convidados a participar voluntariamente da pesquisa; após ter sido divulgado no BODIM (jornal quinzenal publicado pelo Sinttel-MG e distribuído nas empresas) as informações e esclarecimentos sobre a finalidade e importância de sua colaboração para o andamento da pesquisa, sendo explicitada também a garantia da preservação do anonimato dos depoimentos e a liberdade de recusar a responder qualquer uma das questões.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados obtidos referem-se aos 994 questionários respondidos, sendo 257 de trabalhadores da Contax, 3 da TIM, 363 da ACS, 82 da Telemig Celular, 271 da Atento, 16 da Brasil Center e 1(um) da Plansul. Uma vez que os dados da TIM, da Plansul e da Brasil Center não apresentaram números suficientes, em termos de representatividade, para configurarem categorias isoladas, estas empresas foram agrupadas em uma categoria denominada “outras”, com 20 questionários respondidos.

4.1 Dados Populacionais:

O setor de teleatendimento tem sido um grande gerador de novos empregos no Brasil, muitas vezes, possibilitando o primeiro emprego do trabalhador. A grande expansão do setor somada a pouca exigência de experiência e especialização para a função, sob um planejamento e supervisão rígida das tarefas, tem possibilitado às empresas do setor empregar um grande contingente de jovens, recém saídos do ensino médio, predominando essa característica em seu quadro de funcionários. Além disso, esta mão de obra jovem apresenta a característica de ter o domínio de ferramentas de informática imprescindíveis à execução das tarefas em um *Call Center*.

Os dados referentes à idade indicam uma população de atendentes bastante jovem. A média de idade é de 24,5 anos sendo que 70,7% dos trabalhadores têm até 26 anos.

Tabela 1. Distribuição percentual de idade dos teleatendentes por empresa

IDAD <i>E</i> (em anos)	EMPRESAS					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Menos de 18	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
18 a 20	23,3%	25,6%	18,2%	6,0%	29,4%	21,6%
21 a 25	45,8%	49,8%	54,8%	44,0%	41,3%	49,0%
26 a 30	15,2%	14,7%	18,7%	38,0%	17,7%	17,7%
31 a 45	14,1%	8,9%	7,3%	12,0%	11,8%	10,7%
Mais de 46	1,2%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%

Além de jovens existe também uma grande maioria de mulheres. Por volta de dois terços é a proporção de mulheres. Existe uma preferência pelas mulheres para esse tipo de trabalho desde as telefonistas (Pacheco, 2002), baseada em motivos muitas vezes sexistas, que apontam a voz feminina como sendo mais agradável, ou das mulheres serem mais pacientes e suportar melhor a tensão. Além disso são reconhecidas como mais receptivas, pois lidam melhor com o cliente, já que apresentam maior capacidade de comunicação. Outras evidências da segregação deste gênero no trabalho dos teleatendentes, apontadas por Pacheco (2002) são estereótipos como aspectos físicos, submissão e comodismo, além disso os baixos salários praticados na categoria estariam mais apropriados ao sexo feminino, que historicamente os recebe.

Tabela 2. Distribuição percentual de sexo dos teleatendentes por empresa

SEXO	EMPRESAS					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Feminino	72,2%	77,5%	76,6%	68,3%	50%	74,0%
Masculino	27,8%	22,5%	23,4%	31,7%	50%	26,0%

A média de tempo de trabalho é 21,9 meses e 59,1% trabalha como teleatendente há menos de 2 anos. A grande rotatividade dos trabalhadores e o número crescente de contratações no setor explicam a baixa média de tempo na profissão. Constava no *site* de uma das empresas estudadas

que o *turnover* mensal era de 2%. O que significaria 64% no cumulativo de dois anos ou 108% em 3 anos. Isso era mostrado como uma vantagem, já que esse valor era considerado muito baixo para o setor. Hoje, o site não publica mais esse dado, apenas explicita que o baixo *turnover* é uma das metas do setor de RH, problema reconhecido neste setor. Os depoimentos destas trabalhadoras, já que são em sua maioria mulheres, mostram que elas vêem o trabalho como temporário, sonham em deixá-lo e enquanto não podem fazê-lo criam estratégias na tentativa de minimizar suas conseqüências (GOMES JÚNIOR, 2004).

Tabela 3. Distribuição percentual de tempo de profissão dos atendentes por empresa

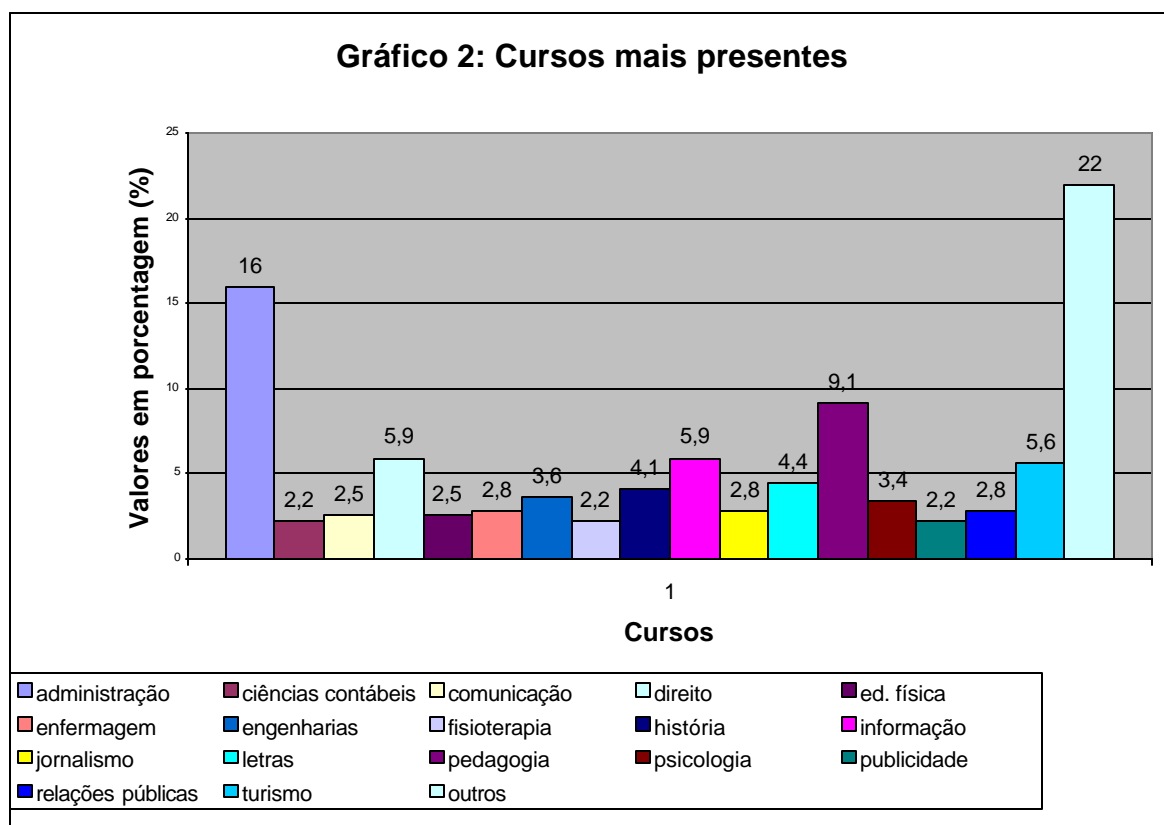
<i>IDAD</i> <i>E</i> (em anos)	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Até 1 ano	39,5%	58,5%	35,9%	15,3%	50,0%	31,4%
1 a 2 anos	33,6%	24,6%	33,7%	22,0%	16,8%	27,7%
2 a 4 anos	20,3%	14,4%	27,7%	30,5%	11,2%	30,1%
4 a 7 anos	6,3%	1,5%	2,2%	28,8%	22,3%	9,1%
Acima de 7 anos	0,4%	1,0%	0,5%	3,4%	0,0%	1,5%

A escolaridade mínima normalmente exigida pelas empresas para a contratação é o ensino médio e 63,3% dos que responderam o questionário mostraram esse perfil, 29,3 % estão cursando o curso superior e 6,1% já concluíram o ensino superior. Como podemos observar, é uma minoria aqueles que têm um curso superior completo, mas uma porcentagem significativa de trabalhadores cursa o nível superior. Esta realidade contribui com que o emprego seja vivenciado como temporário pelo trabalhador, como uma possibilidade de financiamento dos estudos, como uma etapa passageira. A jornada de seis horas de trabalho, quando concilia com os horários das faculdades, também é um facilitador para a realização do curso superior.

Tabela 4. Distribuição percentual de escolaridade dos atendentes por empresa

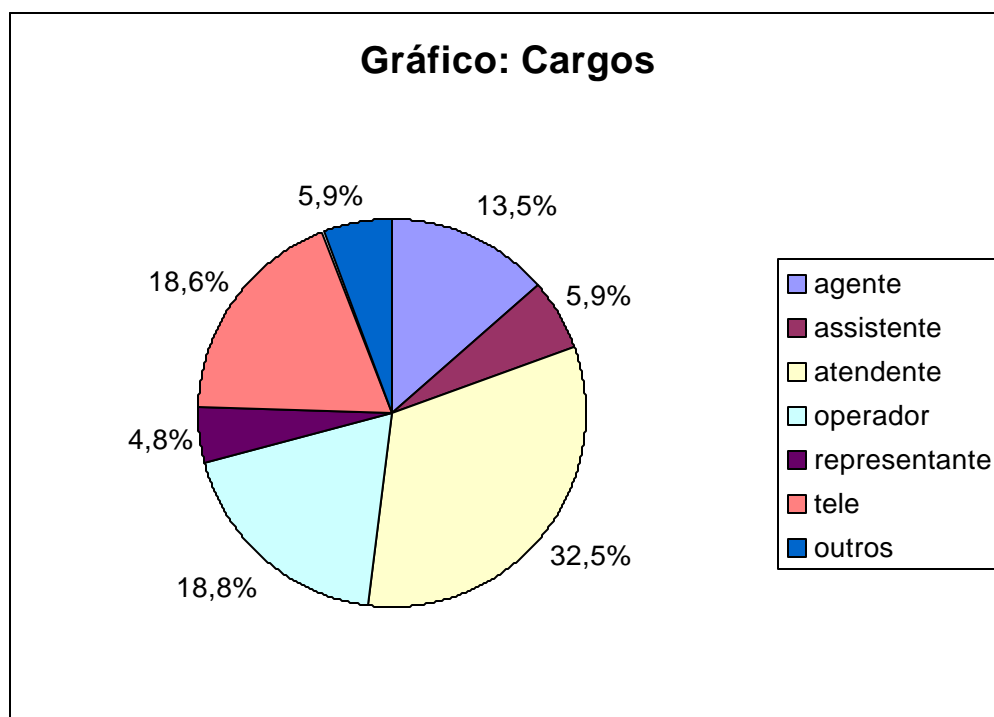
<i>ESCOLAR IDADE</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Fundamental completo	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Médio completo	62,2%	69,7%	68,3%	40,2%	35,0%	63,3%
Médio Incompleto	1,1%	1,5%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%
Superior Completo	6,9%	2,6%	4,7%	8,5%	45,0%	6,1%
Superior Incompleto	29,6%	26,2%	25,9%	51,2%	20,0%	29,3%

Quanto ao curso superior, há uma preferência pela área gerencial (administração e sistemas de informação) e pelo direito, apresentando também uma freqüência importante os estudantes de pedagogia e turismo. A preferência desses trabalhadores em curso superior não parece denotar nenhuma especificidade dessa população, uma vez que esses são cursos bastante procurados em Minas Gerais e existe também uma grande oferta de faculdades nessas áreas.



No campo do questionário onde se pesquisou o cargo do trabalhador encontramos uma variação enorme de respostas, o que pode ser interpretado pela grande quantidade de nomes diferentes que a profissão recebe atualmente. As diferentes denominações para o cargo de teleatendente: 32,5% reconhecem seu cargo como sendo de atendente (de cadastro, de call center, de marketing, de serviços, de telemarketing, operacional, receptivo, técnico); 18,6% se reconhecem com a categoria tele (atendente/atendimento, operador, de venda, marketing), sendo que 15,4% identificam o cargo que ocupa como sendo de teleoperador; 13,5% se reconhecem como agente (de solução, de cobrança, de marketing, de relacionamento, de solução, de telemarketing);

18,8% identificam seu cargo como sendo de operador (de telemarketing, de atendimento, de cobrança, de callcenter, de contas); 5,9% denominam o cargo como sendo de assistente (administrativo, de Marketing, de qualidade, de serviços, operacional, técnico) e 4,8% se reconhecem como representante (de serviço, de serviços e reparos, de serviços corporativos, de serviços empresariais, de telemarketing).



A discussão que perpassa essa enorme variedade de nomenclaturas para o cargo é a questão sobre a distinção destes “operadores de centros de chamada” quanto às distintas competências. A experiência deste sindicato em lidar com os problemas de saúde e trabalhistas apresentados pelos trabalhadores de centros de chamadas vem demonstrando que o trabalho de atender clientes ao telefone (de forma ativa ou receptiva) apresenta características gerais muito determinantes que nos conduz a defender que sejam mantidos em um mesmo grupo ocupacional.

No CBO (Código Brasileiro de Ocupações) (2002) temos a família **4222 - Operadores de telefonia** e a família **4223 - Operadores de telemarketing**, a primeira mais relativa ao trabalho da telefonista e a segunda aos trabalhadores de *call center*. No entanto, o que vemos na

realidade é que a antiga telefonista hoje trabalha em um *call center* sob toda a lógica deste trabalho e tendo perdido suas históricas conquistas trabalhistas.

Nosso entendimento, já sugerido em uma consulta da OIT², é de que essas famílias sejam fundidas em uma única nomenclatura que seria **teleatendente**, pois são ocupações que apresentam situações de trabalho similares quanto às atividades realizadas. A ocupação de teleatendente consiste, numa descrição sumária, em atender, vender e solucionar problemas de clientes ao telefone com o auxílio de um computador.

Comparando-se as famílias da CBO, a 4223 com a 4222, as diferenças são mais tecnológicas do que funcionais. Além disso, apresenta contradições como o 'monitor de teleatendimento' está na telefonia e não no telemarketing. O 'operador de rádio-chamada' é, também, um teleatendimento, com tecnologia diferente. Termos como 'operador de telefonia', 'pabx', 'centrais telefônicas' estão relacionados a tecnologias em desuso, havendo, na prática, o uso da telemática, e por isso, a proposta do termo teleatendente. As variações do que e como se está atendendo, que são quase infinitas, podem ser as subdivisões da 'família' do 'Teleatendimento', incluindo venda, informações, agendamento, entre outros.

Do ponto de vista das empresas, as variações das nomenclaturas vieram atender à crescente necessidade de competitividade no setor, que com a universalização das tecnologias telemáticas, alavancou o setor a uma posição estratégica nas organizações e o expandiu, aumentando a necessidade de mão de obra. A competitividade e a fácil mobilidade de um *call center* nas regiões atrás de subsídios, leis trabalhistas mais brandas e sindicatos menos combativos têm sido uma realidade hoje da economia globalizada contribuindo com o achatamento salarial e a precarização das condições de trabalho no setor.

4.2 Percepção das condições, ambiente e organização do trabalho

4.2.1 Condições e ambiente de Trabalho

Entendemos por condição e ambiente de trabalho tudo aquilo que compõe e caracteriza o posto de trabalho, seus instrumentos, equipamentos e mobiliários. No caso do trabalho de teleatendimento algumas destas condições têm freqüentemente sido apontadas como causadoras de danos à saúde dos trabalhadores. Investigamos a percepção que os trabalhadores sobre condições como temperatura, ruído, espaço, mobiliário, *head-sets*, computadores e *softwear*, monitores, banheiros, refeitórios e armários em seu local de trabalho.

Em relação à temperatura vê-se que as maiores queixas referem-se à mudança brusca de temperatura (46,6%), seguida de frio excessivo (23,8%), demonstrando que alguns ambientes de trabalho podem não estar apresentando constância na climatização de forma a permitir uma distribuição homogênea das temperaturas e dos fluxos de ar.

Tabela 1. Distribuição percentual de respostas sobre a temperatura do ambiente de trabalho por empresa

<i>TEMPERATURA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Calor excessivo	1,7%	2,2%	7,8%	8,5%	0,0%	3,9%
Frio excessivo	27,3%	27,3%	19,5%	11,0%	25,0%	23,8%
Mudanças bruscas de temperatura	27,3%	51,3%	58,6%	82,9%	30,0%	46,6%
Temperatura agradável	44,4%	20,3%	16,4%	7,3%	55,0%	27,7%

² Ver: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/docs/quest.pdf>

Quanto a ruídos no ambiente, 47,6% dos entrevistados afirmam que o ruído apresenta grau médio, enquanto 29,6% responderam que o ruído é excessivo. Assim, uma porcentagem expressiva dos trabalhadores (77,2%) considerou de médio a excessivo o ruído no ambiente de trabalho. Índice elevado, visto que os ambientes de trabalho devem apresentar condições acústicas adequadas à comunicação telefônica com faixa de decibéis que não ultrapassem o tolerável para a execução da atividade e para a saúde auditiva.

Tabela 2. Distribuição percentual de respostas sobre o ruído por empresa

<i>RUÍDO</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Excessivo	28,2%	24,4%	41,6%	19,5%	20,0%	29,6%
Médio	43,1%	53,9%	42,7%	61,0%	50,0%	47,6%
Pouco	22,7%	17,3%	13,7%	18,3%	30,0%	18,6%
Não há	6,1%	4,4%	2,0%	1,2%	0,0%	4,1%

A maioria dos entrevistados (61,9%) afirma que o tamanho do espaço de trabalho é suficiente, sendo que o espaço foi considerado amplo por apenas 11,6% e o restante 26,5% o considera reduzido.

Tabela 3. Distribuição percentual de respostas sobre o espaço de trabalho por empresa

<i>ESPAÇO</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Amplo	15,2%	13,7%	4,7%	11,0%	10,0%	11,6%
Reduzido	13,6%	38,7%	34,3%	18,3%	30,0%	26,5%
Suficiente	71,2%	47,6%	61,0%	70,7%	60,0%	61,9%

Quando questionados sobre o mobiliário permitir variações posturais e ajuste para promover o conforto, 38,2% dos trabalhadores afirmaram que não, indicando uma parte significativa de

trabalhadores que tem percebido esta limitação do mobiliário ser adequado ao conforto no posto de trabalho. Os dados da empresa CONTAX foram os que mais se destacaram.

Tabela 4. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “É um mobiliário que permite variações posturais, com ajustes de fácil acionamento de modo a prover espaço suficiente para seu conforto?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	90,5%	42,5%	34,8%	74,4%	95,0%	61,8%
Não	9,5%	57,5%	65,2%	25,6%	5,0%	38,2%

Já 51,5% dos respondentes afirmaram que a empresa não tem garantido a manutenção e reposição do mobiliário, número bastante expressivo já que representa uma maioria que tem percebido esta deficiência. As empresas CONTAX e ATENTO apresentam as porcentagens mais elevadas neste quesito.

Tabela 5. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “A empresa tem garantido a manutenção e reposição do mobiliário?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	69,4%	24,9%	32,4%	78,0%	70,0%	48,5%
Não	30,6%	75,1%	67,6%	22,0%	30,0%	51,5%

Outro aspecto pesquisado sobre o mobiliário foi a participação dos trabalhadores no processo de decisão da compra dos equipamentos, que foi apontado por 93,3% dos respondentes como não havendo esta participação. O que nos faz pensar que se há tal participação a grande maioria dos trabalhadores a desconhece, o que indica a necessidade de criação de mecanismos para uma efetiva participação.

Tabela 6. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Há a participação de representantes dos trabalhadores no processo de decisão de compra desses equipamentos?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	20,0%	8,5%	4,9%	19,0%	5,3%	12,5%
Não	80,0%	91,5%	95,1%	81,0%	94,7%	87,5%

A falta de fornecimento de head-sets individuais, higienizados e em boas condições operacionais foi indicada por 45,6% dos trabalhadores, sendo que na CONTAX esta porcentagem chega a 86,3%.

Tabela 7. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “São fornecidos conjuntos microfone/fone de ouvido (head-sets) individuais, devidamente higienizados e mantidos em boas condições operacionais sempre que necessário?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	84,1%	43,8%	13,7%	78,8%	75,0%	54,4%
Não	15,9%	56,2%	86,3%	21,3%	25,0%	45,6%

Quanto à percepção dos trabalhadores sobre aos níveis de intensidade e qualidade sonora dos *head-sets* a maioria (53,1%) aponta que eles não são satisfatórios. E novamente, também neste quesito, a empresa CONTAX é a percebida com o pior escore, ou seja, 86,3% de seus trabalhadores reconhecem esta deficiência.

Tabela 8. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Os head-sets apresentam níveis de intensidade sonora adequados, que permitam boa inteligibilidade, livres de ruídos e interferências na comunicação?” por empresa.

RESPOSTA	EMPRESAS					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Ouras	
Sim	61,1%	40,0%	13,7%	61,7%	65,0%	46,9%
Não	38,9%	60,0%	86,3%	38,3%	35,0%	53,1%

Os dados sobre o recebimento de orientação para a correta utilização dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones, indicam que 44% dos trabalhadores não as recebe, sendo os trabalhadores da empresa CONTAX os mais desinformados.

Tabela 9. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você recebe orientação para a utilização correta dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones?” por empresa.

RESPOSTA	EMPRESAS					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	63,7%	50,4%	41,9%	76,8%	85,0%	56,0%
Não	36,3%	49,6%	58,1%	23,2%	15,0%	44,0%

Quando questionados sobre a qualidade do computador e *softwear* que utilizam no trabalho, 63,1% dos teleatendentes percebem que apresentam limitações, não facilitam o trabalho, não são rápidos e/ou não conterem informações necessárias. A empresa ACS apresentou os piores escores.

Tabela 10. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “O computador e o programa usados facilitam o trabalho, são rápidos e contêm as informações necessárias?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	28,9%	41,4%	37,3%	53,8%	45,0%	36,9%
Não	71,1%	58,6%	62,7%	46,3%	55,0%	63,1%

Quanto à possibilidade de posicionamento do monitor de maneira adequada a não sofrer interferência da iluminação do ambiente, 41,3% dos respondentes não possuem. Na empresa CONTAX este problema é mais presente.

Tabela 11. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “O seu monitor pode ser posicionado de maneira adequada à iluminação do ambiente, evitando reflexo na tela?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	73,5%	56,4%	42,2%	48,1%	70,0%	58,7%
Não	26,5%	43,6%	57,8%	51,9%	30,0%	41,3%

Apenas uma minoria (6,6%) dos trabalhadores apontou a ausência de banheiros separados por sexo como sendo uma realidade do ambiente de trabalho, sendo mais presente na empresa CONTAX.

Tabela 12. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “No seu trabalho existem banheiros separados por sexo e em condições permanentes de uso?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	99,7%	85,4%	90,1%	100,0%	100,0%	93,4%
Não	0,3%	14,6%	9,9%	0,0%	0,0%	6,6%

Na questão sobre a existência de um local adequado para os trabalhadores realizarem suas refeições, os dados da empresa CONTAX apresentaram índices bastante elevados, com 61,5% dos trabalhadores apontando a inexistência, dado bastante discrepante se comparado aos das demais empresas.

Tabela 13. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “No seu trabalho existe local adequado para refeições?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	95,8%	82,6%	38,5%	92,6%	100,0%	77,5%
Não	4,2%	17,4%	61,5%	7,4%	0,0%	22,5%

Na questão sobre a existência de armários individuais para a guarda dos pertences, as empresas ATENTO e CONTAX representam os maiores escores sobre a ausência de tais armários.

Tabela 14. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “No seu trabalho existem armários individuais para guarda de pertences?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	99,2%	27,9%	31,2%	92,6%	70,0%	61,3%
Não	0,8%	72,1%	68,8%	7,4%	30,0%	38,7%

4.2.2 Organização do Trabalho

Concebemos como organização do trabalho todo o conjunto de práticas gestionárias responsáveis pela integração dos elementos no sistema produtivo, incluindo os horários, turnos de trabalho, formações de equipe, hierarquias, formas de avaliação, entre outros itens que passam a serem apresentados abaixo.

Dentre os elementos presentes na organização do trabalho, os valores mais altos foram encontrados na **avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos (75,7%)**, na **pressão para trabalhar mais rápido (59,7%)**, no **elevado esforço mental (47,4%)** e na **grande responsabilidade x falta de autonomia (39,7%)**. Outros dados importantes foram a percepção da presença de **elevado esforço visual (39,0%)**, da exigência de ter que **trabalhar quase o tempo todo sem poder se movimentar (37,0%)** e das prática de **incentivos/premiações por produção (28,9%)** dos entrevistados afirmaram ter estes elementos em suas empresas.

Tabela 15. Distribuição percentual de respostas sobre elementos da organização do trabalho por empresa**

<i>ELEMENTOS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Pressão pra trabalhar mais rápido	68%	40,6%	59,4%	80,5%	90,0%	59,7%
Elevado esforço mental	50,4%	33,9%	59,3%	47,6%	65,0%	47,4%
Elevado esforço visual	39,1%	31,7%	47,3%	31,7%	65,0%	39,0%
Exigência de responsabilidade, mas falta autonomia sobre o processo de trabalho	40,8%	31,0%	45,3%	43,9%	55,0%	39,7%
Trabalha quase o tempo todo sem poder se movimentar	32,8%	34,7%	41,8%	46,3%	50,0%	37,0%
Desempenho é avaliado por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos	81,8%	76,4%	61,3%	86,6%	100,0%	75,7%
Recebe incentivo ou premiação por produção	42,7%	17,0%	18,8%	29,3%	70,0%	28,9%

** Estas perguntas foram feitas separadamente. As porcentagens acima se referem a repostas sim a cada pergunta relativa aos elementos da organização de trabalho presentes no ambiente de trabalho.

Em um trabalho que já apresenta, pela característica mesma da tarefa, um elevado esforço mental, visual e físico, ao qual são acrescidas formas de controle e pressão do trabalhador para

aumentar a produção que não deixam uma margem de autonomia para o trabalhador se ajustar ao trabalho, o adoecimento é muitas vezes a única saída dos trabalhadores.

Apesar de a maioria dos entrevistados (57,3%) responderem que **são informados** com antecedência sobre as escalas de trabalho em finais de semana e feriados, a porcentagem dos que **não são informados** (42,7%) com antecedência é expressiva, o que nos permite inferir sobre a dificuldade desses trabalhadores para organizarem suas vidas sociais e pessoais.

Tabela 16. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você é informado com antecedência sobre as escalas de trabalho em finais de semana e feriados?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	60,1%	70,8%	43,6%	40,2%	70,0%	57,3%
Não	39,9%	29,2%	56,4%	59,8%	30,0%	42,7%

A maioria dos entrevistados (60,6%) acha que o número de funcionários não atende à demanda de atendimento de suas empresas, o que vem dar mostras da sobrecarga de trabalho que os funcionários enfrentam em suas atividades. A empresa TELEMIG CELULAR destaca-se com uma porcentagem de 89,0% de respostas negativas.

Tabela 17. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você acha que o número de operadores é suficiente para a demanda de atendimento?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	43,3%	44,4%	38,6%	11,0%	30,0%	39,4%
Não	56,7%	55,6%	61,4%	89,0%	70,0%	60,6%

Quanto ao direito garantido de usufruir as pausas e intervalos, 73,7% dos entrevistados disseram sim à questão levantada, mas não se pode deixar de considerar que 26,3% responderam não, indicando a percepção desses trabalhadores da usurpação deste direito do trabalhador.

Tabela 18. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Todos os funcionários têm garantido o direito de usufruir as pausas e intervalos?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	67,7%	83,3%	73,2%	67,1%	85,0%	73,7%
Não	32,3%	16,7%	26,8%	32,9%	15,0%	26,3%

Foi investigado junto aos trabalhadores se o tempo necessário para atualização do conhecimento e ajuste do posto de trabalho é contado como horas de sua jornada normal de trabalho e 38,9% dos trabalhadores afirmaram que não. Este elevado percentual aponta para a dificuldade de reconhecimento dessas “outras tarefas” que fazem parte do trabalho, já que ajustam o trabalhador à tarefa, como parte da jornada de trabalho. As empresas tendem a considerar apenas o “tempo logado” do trabalhador como constituindo a jornada de trabalho.

Tabela 19. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “O tempo necessário para atualização do conhecimento e ajuste do posto de trabalho é contado como horas de sua jornada normal de trabalho?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	56,7%	68,6%	52,9%	82,3%	60,0%	61,1%
Não	43,3%	31,4%	47,1%	17,7%	40,0%	38,9%

A maioria dos trabalhadores (81,3%) afirma não ser obrigada a participar de alguma modalidade de exercícios físicos adotada pela empresa, mas é preciso ressaltar que dos trabalhadores entrevistados da TELEMIG CELULAR, 82,3% afirmam ser obrigados a participar.

Tabela 20. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você é obrigado a participar de alguma modalidade de exercícios físicos adotada pela empresa?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	13,3%	2,2%	23,5%	81,3%	25,0%	18,7%
Não	86,7%	97,8%	76,5%	18,8%	75,0%	81,3%

Dos 994 trabalhadores que responderam o questionário, 66,2% deles afirmaram que não podem sair do seu posto de trabalho, a qualquer momento da jornada, a fim de satisfazer suas necessidades fisiológicas, sem repercussões sobre sua avaliação e remuneração. Número que expressa a lógica despótica de controle do trabalhador que se estende não só sobre os movimentos do corpo, da fala e do pensamento, mas exigindo do trabalhador um estrito controle de suas necessidades fisiológicas.

Tabela 21. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você pode sair do seu posto de trabalho, a qualquer momento da jornada, a fim de satisfazer suas necessidades fisiológicas, sem repercussões sobre sua avaliação e remuneração?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	15,6%	40,4%	43,3%	54,9%	65,0%	33,8%
Não	84,4%	59,6%	56,7%	45,1%	35,0%	66,2%

Uma quantidade expressiva de trabalhadores (68,8%) afirmou haver estímulo à competição entre trabalhadores, ou entre grupos e equipes de trabalho na empresa. Por ser uma tarefa que já exige elevado esforço mental, visual, afetivo e psíquico; atenção concentrada e difusa, memória de curto prazo e manutenção de posturas estáticas e estereotipadas por longos períodos além do uso contínuo da voz; o estímulo à competição como mecanismo de aceleração do trabalho tem

tido como consequência o rápido desgaste psicológico, fisiológico e social destes sujeitos. (Gomes Júnior, 2004:77-78).

Tabela 22. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “(Na empresa em que você trabalha existe) estímulo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	72,7%	59,6%	70,0%	74,4%	90,0%	68,8%
Não	27,3%	40,4%	30,0%	25,6%	10,0%	31,2%

Dos entrevistados, 71,5% afirmam não haver a exigência do uso de vestimentas e/ou adereços com o intuito de promoção e propaganda de suas empresas/produtos, mas percentuais representativos de funcionários da CONTAX e da TELEMIG CELULAR afirmam existir a exigência.

Tabela 23. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “(Na empresa em que você trabalha existe) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de promoção e propaganda?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	19,4%	27,4%	36,9%	47,6%	25,0%	28,5%
Não	80,6%	72,6%	63,1%	52,4%	75,0%	71,5%

A maioria dos respondentes afirma que as avaliações de desempenho não são expostas publicamente, mas 31,0% dos entrevistados dizem existir a prática da exposição das avaliações.

Tabela 24. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “(Na empresa em que você trabalha existe) exposição pública nas avaliações de desempenho dos operadores?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	30,4%	24,8%	41,7%	19,5%	40,0%	31,0%
Não	69,6%	75,2%	58,3%	80,5%	60,0%	69,0%

Apesar de a maioria afirmar que há a garantia da formação necessária aos trabalhadores, é expressivo o escore dos que dizem não existir esta garantia (48,3%), o que se confirma nos valores de cada empresa, vista separadamente.

Tabela 25. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “A empresa tem garantido a você, continuamente, a formação necessária para atender aos diversos tipos de clientes e situações presentes em sua tarefa?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	55,1%	57,2%	36,8%	58,8%	80,0%	51,7%
Não	44,9%	42,8%	63,2%	41,3%	20,0%	48,3%

No quesito metas rígidas de tempo x qualidade de atendimento, 59,7% dos entrevistados disseram sim, que trabalham sob esta lógica, o que se confirma nos altos escores das empresas vistas separadamente, com destaque para a ACS e para a TELEMIG CELULAR.

Tabela 26. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você trabalha sob metas rígidas de tempo de atendimento incompatíveis com a qualidade exigida de atendimento, ordens e instruções?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	70,4%	41,7%	57,7%	72,5%	80,0%	59,7%
Não	29,6%	58,3%	42,3%	27,5%	20,0%	40,3%

Quase dois terços dos trabalhadores responderam não receber informações a respeito da relação entre seus trabalhos e adoecimento, quais os acometimentos físicos e mentais podem acontecer a eles nem as causas e prevenção para tais acometimentos. E o alto valor geral é corroborado pelos altos escores em cada empresa.

Tabela 27. Distribuição percentual de respostas para pergunta: “Você recebe algum tipo de informação sobre a relação entre o trabalho em teleatendimento e as doenças mais encontradas nessa categoria? Já foi informado sobre as doenças que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental e as funções vocais e auditivas dos trabalhadores? Já recebeu informações que esclareçam o que pode causá-las e como podem ser evitadas?” por empresa.

<i>RESPOSTA</i>	<i>EMPRESAS</i>					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Sim	30,9%	29,5%	13,4%	35,8%	45,0%	26,7%
Não	69,1%	75,1%	86,6%	64,2%	55,0%	73,3%

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Um dos objetivos desta pesquisa que foi de apresentar dados objetivos da população atual de teleatendentes das principais empresas de *call center* em Minas Gerais. Assim, frente ao universo populacional de 994 participantes da pesquisa, em sete empresas de Minas Gerais, encontramos dados que confirmam afirmações já feitas em produções científicas atuais.

Trata-se de uma população predominantemente jovem, 70,7% dos trabalhadores que participaram da pesquisa tem até 26 anos de idade. São também em sua maioria mulheres (2/3 da população) e 59,1% deles estão até a 2 anos neste trabalho. A maioria, 63%, tem o ensino médio completo, sendo que uma minoria 6,1 % tem o curso superior completo. Há uma enorme variação de nomenclaturas nos cargos em que ocupam, sendo que mais freqüentemente eles se identificam como atendentes.

Estes dados populacionais mostram o perfil dos trabalhadores deste setor: jovens mulheres de nível secundário ou cursando a universidade em um emprego muitas vezes visto como temporário, devido aos baixos salários e às altas exigências da tarefa e de produtividade. Estes dados apontam para o desafio e a necessidade de darmos visibilidade e possibilitar o desenvolvimento de uma visão crítica frente à realidade de trabalho destas “atendentes”, explicitando tanto para a sociedade como para as próprias trabalhadoras do setor, as estratégias e critérios do mercado de trabalho que reserva ao sexo feminino o trabalho de baixa remuneração e condizente com as habilidades “ditas” femininas.

Outro objetivo foi investigar qual é a percepção que os teleatendentes têm dos aspectos, tanto das condições quanto da organização do seu trabalho, que têm sido apontados como importantes para a preservação da saúde dos trabalhadores do setor.

Quanto à percepção das condições de trabalho por estas “atendentes”, elas reconhecem a presença, em maior ou menor grau, de todos os aspectos investigados de condições de trabalho que podem ser adoecedores no trabalho de teleatendimento: mudanças bruscas de temperatura, ruído excessivo, espaço de trabalho reduzido, mobiliários estragados e inadequados e sem participação dos funcionários no processo de compra, *head-sets* em condições ruins de funcionamento e intensidades sonoras inadequadas, computadores e *softwears* que não facilitam o trabalho, monitores que não podem ser melhores posicionados, falta de orientação sobre o uso de equipamentos, falta de banheiro separado por sexo, falta de locais apropriado para as refeições, falta de armários individuais para a guarda dos pertences.

Quanto aos dados relativos à percepção das “atendentes” sobre a organização do trabalho a que estão submetidas elas também reconhecem a presença, em maior ou menor grau, de todos os aspectos investigados que podem ser adoecedores no trabalho de teleatendimento. Os de maiores índices foram: avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos; pressão para trabalhar mais rápido; número de operadores insuficiente para a demanda de atendimento; exigência de elevado esforço mental; impossibilidade de sair do posto

de trabalho, a qualquer momento da jornada, a fim de satisfazer suas necessidades fisiológicas, sem repercussão sobre a avaliação e remuneração; vivência de estímulo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho; metas rígidas de tempo de atendimento incompatíveis com a qualidade exigida de atendimento, ordens e instruções. Além disso, faltam informações prévias sobre as escalas de trabalho em finais de semanas e feriados; faltam também orientações para a utilização correta dos equipamentos dos postos de trabalho; não recebem nenhum tipo de informação sobre a relação entre o trabalho em teleatendimento e as doenças mais encontradas nessa categoria.

Estes índices encontrados e tabulados por empresas servem como indícios para uma ação mais pontual por parte do sindicato e pelas CIPAs das referidas empresas. Além disso vêm corroborar a importância da regulamentação de tais condições e organizações de trabalho no setor de teleatendimento, já que são altos os percentuais de presença de condições e formas de organização inadequadas. Estas ações devem se guiar no sentido de fortalecer a percepção destas trabalhadoras no reconhecimento da relação entre os aspectos da organização e das condições de trabalho e suas formas de sofrimento e adoecimento, para que possam reconhecer e reivindicar as melhores condições de trabalho que atendam a produtividade, a preservação e a promoção da saúde.

6. BIBLIOGRAFIA

ASSUNÇÃO, Ada Ávila & VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira. *As condições de adoecimento na empresa Contax: estudo ergonômico*. MPT/UFMG: Mimeo, 2002.

BARRETO, Fernanda Lima. *O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico*. Dissertação de mestrado: UFMG/Engenharia de Produção, 2001.

CATTANI, A. D.(org.). *Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia*. Petrópolis: vozes, 2002.

GOMES JUNIOR, Admardo Bonifácio. *Gestão e Subjetividade no Trabalho de Teletendimento*. Dissertação de mestrado: UFMG/Psicologia, 2004.

SENAC. DN. *Telemarketing: comunicação, funcionamento de mercado*. RATTO, Luiz; BEATRIZ, Albernaz; PELTIER, Maurício (orgs.). Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

SILVA, Airton Marinho da. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teletendimento no Brasil: necessidades e desafios*. Dissertação de mestrado: UFMG/Medicina, 2004.

PACHECO, Vanise Goulart. *Gênero, Saúde e Trabalho: Fatores que interagem no desenvolvimento da L.E.R .em Trabalhadores Telefônicos*. Dissertação de mestrado: UFMG/Psicologia, 2002.

VENCO, Selma. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas: Editora da UNICAMP, 2003.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira. *A atividade do teleatendente: uma interface entre a organização do trabalho e o cliente*. Dissertação de mestrado: UFMG/Medicina, 2005.