

ADOCIMENTO NO TRABALHO: OS IMPACTOS DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DOS ATENDENTES DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO NO TOCANTINS

WORKING SICKNESS: THE IMPACTS OF THE VIOLATION OF THE RIGHTS OF SERVICE ATTENDANTS IN A TOCANTINS SERVICE CENTER

Bruna de Oliveira **1**
Esdras Neres Ribeiro **2**

Resumo: Desde a década de 1990, o setor de serviços de teleatendimento vem demonstrando trajetória crescente. Essa expansão tem provocado transformações no mundo do trabalho, e as disposições legais surgem para garantir os direitos dos trabalhadores. Em relação à saúde, segurança e conforto existem parâmetros que orientam o ambiente físico e a organização do trabalho. Esse é o cenário que instigou o desenvolvimento dessa pesquisa, que, guiada pelas categorias de análise da QVT de Walton e pela NR 17, buscou averiguar se os atendentes de uma central de atendimento no Tocantins estão usufruindo de seus direitos. Para tanto, utilizou-se a metodologia quantitativa, através da aplicação de um questionário junto a atendentes da referida central de atendimento. Participaram da pesquisa 65 pessoas. Os resultados apontam que o não cumprimento dos parâmetros estabelecidos no Anexo II da NR 17 tem provocado efeitos negativos sobre a qualidade de vida dos atendentes.

Palavras-chave: Condições de trabalho. Violação de direitos. Teleatendentes.

Abstract: Since the 1990s, the telemarketing services sector has shown an increasing trajectory. This expansion has caused changes in the world of work and the legal provisions seek to guarantee the rights of workers. Regarding health, safety and comfort, there are parameters that guide the physical environment and work organization. This is the scenario that instigated the development of this research, which, guided by the categories of analysis of Walton's QWL and NR 17, sought to ascertain whether the attendants of a call center in Tocantins are enjoying their rights. For that, the quantitative methodology was used, through the application of a questionnaire with the attendants of the referred call center. 65 people participated in the research. The results show that the non-compliance with the parameters established in Annex II of NR 17 has caused negative effects on the quality of life of the attendants.

Keywords: Work conditions. Violation of rights. Answering machines.

1
Mestra em Desenvolvimento Regional (UFT), Graduada em Ciências Econômicas (UEG). Professora do curso de Ciências Sociais da UFT. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7012932730072351>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9091-9974>. E-mail: brunadeoliveira@uft.edu.br

2
Graduada em Administração (FAPAL). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4392811580396690>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9733-0553>. E-mail: esdras.n.ribeiro@hotmail.com

Introdução

O mundo do trabalho é regido por leis que protegem os trabalhadores. Os propósitos das legislações que regulamentam as condições de trabalho residem em estabelecer limites aos empregadores, que têm o poder de dar ordens e exigir seu cumprimento, e resguardar os direitos dos trabalhadores.

No Brasil, especificamente no que diz respeito as empresas teleatendimento, existem normas que regulamentam suas atividades e organizam os direitos e deveres de seus trabalhadores. No entanto, a previsão legal não garante a fruição dos direitos, haja vista que muitas empresas no país descumprem as regulamentações concernentes ao trabalho.

Esse cenário se desenrola num contexto capitalista, onde as relações econômicas se guiam pela especialização das atividades, máxima produtividade e desempenho imediato. Esse modelo, ao explorar a força de trabalho tende a impactar o bem estar dos trabalhadores.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho/OIT (2019), no mundo, por ano, morrem em média 2,02 milhões de pessoas por doenças relacionadas ao trabalho, enquanto 160 milhões adoecem por algum motivo vinculado ao ambiente laboral. Tais dados representam os efeitos danosos das mudanças no mundo do trabalho sobre a saúde dos trabalhadores.

Diante desse contexto que leva a violação dos direitos relacionados à segurança e saúde no trabalho, esta pesquisa buscou averiguar o cumprimento dos direitos legais dos atendentes de uma central de atendimento no Tocantins e seus efeitos sobre a qualidade de vida desses trabalhadores.

Para tanto, foram definidos como objetivos específicos: apresentar as características do trabalho nas centrais de atendimento; determinar os embasamentos legais e avaliar o nível da qualidade de vida dos atendentes da central de atendimento investigada.

Esta pesquisa justifica-se pela necessidade de aprofundar os estudos que demonstrem as práticas reais vivenciadas pelos atendentes de teleatendimento. Diagnosticar se as disposições legais estão sendo seguidas contribui para entender as relações de trabalho nesse setor e serve como referência para possíveis sanções penais.

Centrais de atendimento: concepção e finalidades

As centrais de atendimento, como a expressão sugere, são locais que possuem uma estrutura física com trabalhadores que realizam o serviço de atendimento. As empresas caracterizadas como centrais de atendimento, por meio do telefone, intermediam as relações entre outras empresas e seus usuários/clientes.

Segundo Azevedo e Caldas (2005), as centrais de atendimento têm como finalidades: realizar e receber ligações voltadas para a resolução de problemas entre cliente e empresa, divulgar produtos, serviços e promoções, e registrar informações e reclamações.

Zarifian (2001), conceitua a central de atendimento como:

“um vasto dispositivo técnico, um modo de organização do espaço, dos instrumentos de informática, da gestão das chegadas dos fluxos telefônicos, da distribuição dos postos de trabalho, tão racionalizado e coercitivo quanto uma linha de montagem automobilística” (ZARIFIAN, 2001, p. 157).

Conforme aponta Zarifian (2001), o surgimento das centrais de atendimento está diretamente relacionado ao desenvolvimento das tecnologias. No Brasil, o sistema começou a ser implantado no início da década de 1990, por meio da integração computador-telefone.

Segundo Dantas (2000) há dois tipos de centrais de atendimento, a não integrada e a integrada. No sistema não integrado, o atendente é o elo entre as bases de dados e os sistemas de telecomunicações, formulando perguntas e ouvindo respostas, digitando-as e transformando-as em dados.

Já no sistema integrado, os recursos de computação e telecomunicações distribuem automaticamente as informações sobre quem está ligando ou o número discado, além de coordenar o envio das informações ao terminal adequado. Essas informações ficam armazenadas

no computador do atendente e a parte produtiva da transação começa segundos após o atendimento da chamada (DANTAS, 2000).

Existem três tipos de operações realizadas pelas centrais de atendimento: operação ativa, operação receptiva e operação mista. A primeira caracteriza-se pela ligação feita pelo atendente para o cliente, com o propósito de oferecer produtos e serviços, ou seja, a iniciativa da conversa não parte do cliente e sim de uma central, possuindo metas de vendas a serem alcançadas. Já a operação receptiva ocorre a partir dos clientes, comum em operações de SAC¹, e estão voltadas para esclarecimentos de dúvidas e reclamações. Por fim, a operação mista faz e recebe contato dos clientes (DANTAS, 2000).

Em síntese, conforme aponta Stone e Wyman (1992) e Mancini (2006), a missão das centrais de atendimento é atender as demandas de um público-alvo, assim como oferecer benefícios adicionais, impulsionar novas vendas, antecipar necessidades e manter sempre viva na mente do consumidor a marca da empresa, produto ou serviço.

O direito à saúde, segurança e conforto no trabalho: disposições da NR 17

Para aqueles que trabalham nas centrais de atendimento, existem direitos garantidos. Especificamente em relação à segurança e saúde oferecidas pelas empresas do setor, existem diretrizes que preveem as condições fundamentais para que o trabalhador tenha um ambiente de trabalho seguro e confortável, que permita o bom desempenho de suas funções e garanta bem estar.

Criada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº 3.214 de 8 de junho de 1978, a Norma Regulamentadora/NR nº 17 estabelece os parâmetros a serem seguidos pelas empresas, no que se refere à segurança e medicina do trabalho (BRASIL, 1978).

Em 30 de março de 2007 foi aprovada a inclusão do Anexo II na Norma Regulamentadora/NR nº 17. Esse anexo trouxe os parâmetros e procedimentos a serem adotados especificamente por empresas que prestam serviços de informações e comercialização em centrais de atendimento telefônico e centrais de relacionamento (BRASIL, 2007).

As condições exigidas pelo Anexo II da NR-17 referem-se ao mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação dos trabalhadores e condições sanitárias de conforto (ver Quadro 1).

Quadro 1 - Parâmetros estabelecidos no Anexo II da NR-17 para o trabalho em teleatendimento

Exigências	
Mobiliário	<ul style="list-style-type: none"> * Móveis que permitam variações posturais * Monitor de vídeo e teclado em superfícies que permitam a regulagem * Regulagem de assento e apoio para os pés * Assentos com rodízios, com encosto ajustável
Equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> * Microfones e fones de ouvido individuais, com ajuste sonoro e sistema de proteção contra ruídos * Monitores de tela com ajuste de iluminação

¹ Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Condições ambientais de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> * Condições acústicas adequadas à comunicação telefônica (isolamento de pisos e paredes ao ruído externo) * Divisórias entre postos * Climatização do ambiente: temperatura (entre 20 e 23 graus) e umidade (acima de 40%)
Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> * Pelo menos 1 dia de repouso semanal remunerado * O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento de, no máximo, 6 (seis) horas diárias * Pausa para descanso contínua de 10 minutos * Permissão de saída do posto de trabalho para a satisfação de necessidades fisiológicas, a qualquer momento da jornada * Não podem ser utilizados mecanismos de monitoramento de produtividade para fins de aceleração do trabalho * Não podem ser realizadas pressões de tempo em horários de maior demanda * É vedado o estímulo abusivo à competição entre os trabalhadores
Capacitação dos trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitação para conhecimento, pelo trabalhador, das formas de adoecimento relacionadas à sua atividade * Capacitação com informações sobre a utilização correta do mobiliário e equipamentos * Curso de reciclagem a cada 6 meses
Condições sanitárias de conforto	<ul style="list-style-type: none"> * Sanitários separados por sexo * Local para lanche * Armários individuais * Disponibilidade irrestrita e próxima de água potável * Ambiente para pausa

Fonte: Adaptado de BRASIL, 2007.

Através do Quadro 1 percebe-se que o anexo II da NR-17 estabelece exigências mínimas a serem cumpridas pelas centrais de atendimento no Brasil. Esses padrões, que envolvem o ambiente de trabalho, a jornada de trabalho, as pausas e as capacitações, foram criados com o propósito de reduzir doenças e outros transtornos causados pelas más condições de trabalho, saúde e segurança.

Dentre as exigências apresentadas, destaca-se a forma como o trabalho é organizado. Segundo a NR-17, um atendente de uma central de atendimento não deve trabalhar mais do que 6 horas diárias. Isso inclui as pausas para descanso e intervalos para alimentação (BRASIL, 2007).

Em relação às pausas para descanso, devem ocorrer fora do posto de trabalho e divididas em dois períodos de 10 minutos contínuos. Esses períodos devem ocorrer entre a 2ª e a 5ª hora da jornada diária. A empresa é obrigada a ter registros impressos ou eletrônicos que comprovem o cumprimento dessa exigência.

Para as refeições, as pausas devem ser de, no mínimo, 20 minutos corridos. Caso a jornada ultrapasse 6, o atendente terá o direito a um período mínimo de 1 hora para almoço e descanso (BRASIL, 2007).

A norma estabelece também que cada atendente terá direito a pelo menos um domingo por mês, como descanso semanal remunerado.

Excetuando as empresas autorizadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego/MTE, nenhuma atividade pode ser exercida aos domingos e feriados.

Qualidade de vida no trabalho

Quando a intenção é avaliar a qualidade de vida dos atendentes de uma central de atendimento, é preciso analisar o cumprimento da legislação vigente e definir critérios, ou seja, variáveis que serão analisadas para verificar a existência ou não de boas condições de trabalho.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho, ou simplesmente QVT, de Richard Walton (1973) tem sido usado com frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton (1973) desenvolveu um modelo para identificar as condições da qualidade de vida no trabalho. Nesse modelo foram estabelecidas oito categorias de análise, como mostra o Quadro 2.

Quadro 2 – Critérios para análise da QVT

1. Compensação justa e adequada
2. Condições de trabalho
3. Uso e desenvolvimento de capacidades
4. Chances de crescimento e segurança
5. Integração social
6. Constitucionalismo
7. Trabalho e vida social
8. Relevância da instituição

Fonte: WALTON, 1973.

A primeira categoria do modelo de Walton, denominada compensação justa e adequada refere-se à remuneração recebida pelo trabalhador. Considerando essa categoria, a qualidade de vida está relacionada a um salário capaz de satisfazer as necessidades do trabalhador e lhe proporcionar uma vida digna. Além disso, considera a equidade, ou seja, uma igual remuneração entre outros trabalhadores da empresa, assim como em relação a outros profissionais do mercado de trabalho (WALTON, 1973).

A segunda categoria considera as condições de trabalho. Caracterizada pelas circunstâncias reais existentes no local de trabalho, para realização das tarefas, inclui o número de horas trabalhadas, a quantidade de trabalho executado, o local de trabalho, os materiais e equipamentos disponíveis para realização das atividades, as condições de segurança e saúde e, por último, o nível de estresse que o trabalhador é submetido durante sua jornada.

A terceira categoria corresponde ao uso e desenvolvimento de capacidades. Para Amorim (2013), remete a necessidade de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador, da sua capacidade de desenvolver autonomia e autocontrole. Já a quarta categoria está relacionada às chances de crescimento e segurança. Essa diz respeito a possibilidade de crescimento na carreira e profissional viabilizado pela educação continuada e garantia de manutenção do emprego.

A quinta categoria é a integração social da empresa. O objetivo é medir a qualidade de vida no trabalho a partir da igualdade de oportunidades, sem discriminação quanto a raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência, assim como abertura interpessoal e respeito às individualidades (WALTON, 1973).

A sexta categoria refere-se ao constitucionalismo e caracteriza-se pelo respeito às leis e direitos trabalhistas, assim como a privacidade social e a liberdade de expressão. A sétima categoria envolve a relação entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador.

Walton (1994) defende que a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família. Por isso aponta que a qualidade de vida no trabalho depende do equilíbrio entre a jornada, as exigências da carreira e o convívio familiar.

A última categoria é a relevância total da vida no trabalho, ou seja, a percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados (AMORIM, 2013).

Essas oito categorias defendem a humanização do ambiente de trabalho. Isso implica tornar o ambiente interno receptivo, participativo e cooperativo em todos os níveis.

Dejours (1997) defende que o ser humano vê o trabalho como um espaço, com uma finalidade, um valor e uma função de pertencimento. No entanto, esse ambiente poder tornar-se insignificativo, caso o trabalhador não se reconheça em sua produção ou não seja reconhecido nas atividades que realiza.

Logo, as condições oferecidas ao trabalhador podem gerar efeitos positivos ou negativos sobre sua qualidade de vida. O primeiro corresponde à satisfação, o bem-estar e a promoção da saúde dos trabalhadores, enquanto o último, é o sofrimento e o acometimento de doenças (MATOS, 1997).

Metodologia

Para atingir o objetivo de averiguar o cumprimento dos direitos relacionados à segurança e saúde dos atendentes de uma central de atendimento no Tocantins e analisar seus efeitos sobre a qualidade de vida desses trabalhadores, utilizou-se da pesquisa exploratória, uma vez que se guiou por aprofundar a familiaridade com o objeto investigado.

Por motivos legais optou-se por não divulgar o nome da empresa avaliada nesta pesquisa.

Seguindo uma abordagem quantitativa, aplicou-se um questionário, contendo 15 questões objetivas, junto a atendentes que trabalham ou trabalharam recentemente na central de atendimento. O roteiro de questões foi estruturado considerando as oito categorias postuladas pelo modelo de Walton para averiguar a qualidade das condições de trabalho.

Os questionários foram criados e enviados por meio do *Google Forms*, uma ferramenta disponibilizada gratuitamente para produção de pesquisas. A realização da pesquisa de campo aconteceu entre novembro de 2018 e janeiro de 2019.

De acordo com Antônio Carlos Gil (2002), a aplicação da metodologia quantitativa é útil quando o propósito é traduzir em números as opiniões de determinado grupo de indivíduos.

A empresa de teleatendimento possui cerca de 1.500 trabalhadores. Em função da dificuldade de coletar informações junto a toda essa população, optou-se por entrevistar um subconjunto, ou seja, uma amostra. Para tanto, utilizou-se um nível de confiança de 90% e uma margem de erro amostral de 10%. Desse modo foram entrevistadas 65 pessoas.

Após o levantamento de dados, aplicou-se a estatística descritiva com o intuito de descrever o comportamento agregado dos atendentes e compará-los aos parâmetros estabelecidos pelo anexo II da NR-17.

Os resultados são apresentados na sequência.

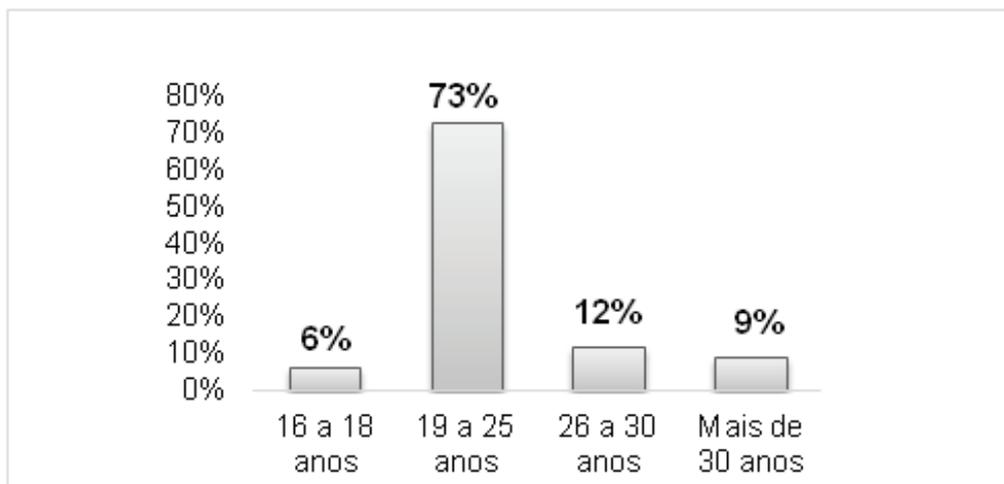
Resultados e Discussões

A aplicação do questionário junto aos atendentes foi feita fora do horário de expediente e do local de trabalho. Por meio de aplicativo de mensagens instantâneas, os envolvidos foram sensibilizados a fornecerem suas opiniões. Os participantes que aceitaram responder a pesquisa, o fizeram com a condição de não serem identificados. Conforme exposto, foram respondidos 65 questionários.

A primeira variável analisada corresponde sexo biológico. Do total de entrevistados 61% são do sexo feminino, enquanto 39% são do sexo masculino. Portanto, as mulheres são a maioria dos atendentes da central de atendimento. Para Hirata (2009), essa prevalência feminina é um traço marcante das duas últimas décadas. A inserção da mulher no mundo do trabalho tem acontecido, principalmente, em empregos precários, que exigem pouca qualificação e com baixa remuneração.

Os resultados da análise descritiva mostram que há predominância dos jovens nesse posto de trabalho, como mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Faixa etária



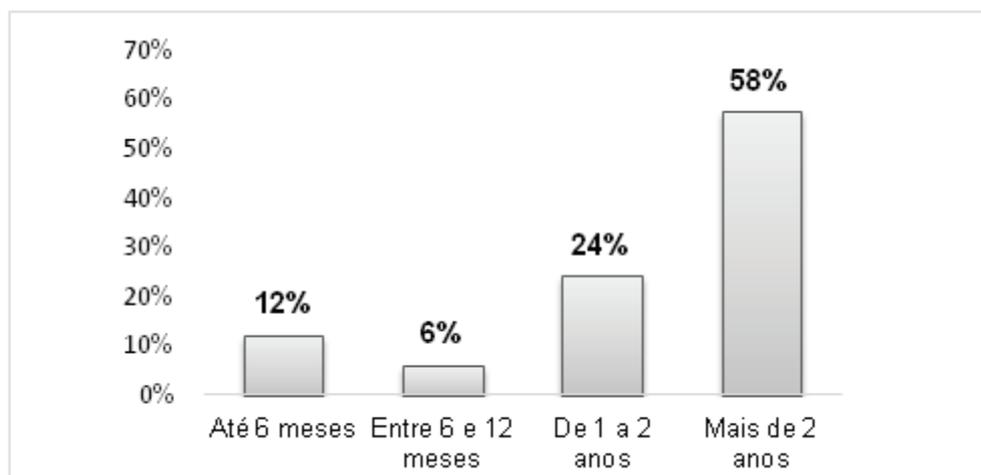
Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Nesse tipo de empresa, como aponta Ziliotto e Oliveira (2014), a maior parte dos jovens estão em seu primeiro emprego, o que é justificado por não serem exigidas experiências, apenas capacidade de comunicação, persuasão, objetividade, raciocínio rápido, entre outros aspectos comportamentais que auxiliem a negociação com o cliente.

Mocelin e Silva (2008), também chegaram a constatações semelhantes ao analisarem o perfil sócio ocupacional dos empregadores de *call centers* em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Para os pesquisadores, o trabalho de teleatendimento não é atrativo profissionalmente, por isso, são descartados assim que oportunidades melhores são encontradas.

De acordo com o gráfico 2, a maior parte dos atendentes (58%) estão trabalhando na empresa a mais de 2 anos, o que indica que não há alta rotatividade de colaboradores na empresa estudada. Acredita-se que a carga horária diária de trabalho, de 4 ou 6 horas, seja o grande influenciador para o ingresso nesse ramo de atividade.

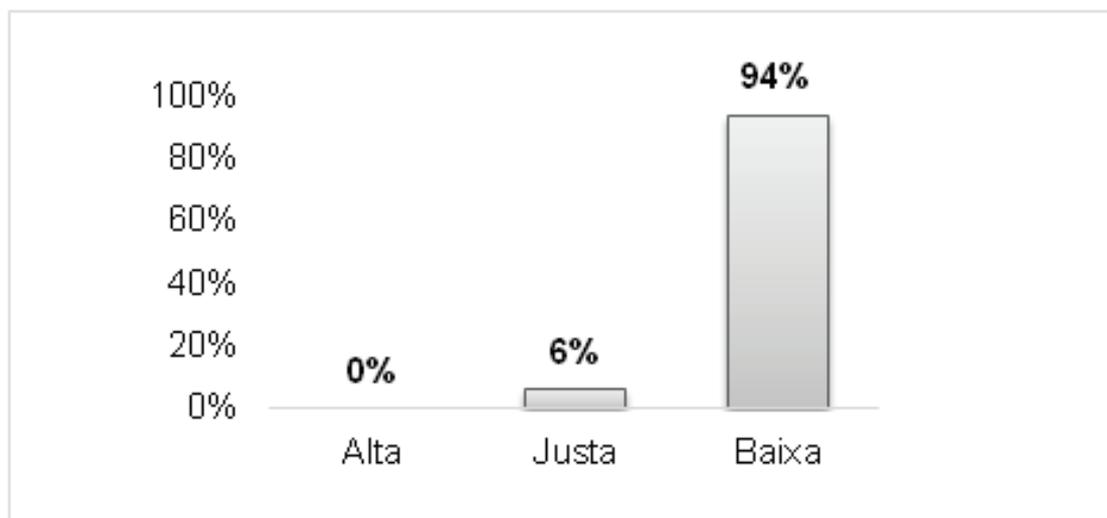
Gráfico 2 - Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Pesquisa de campo, 2019.

Segundo o Gráfico 3, que mostra como os entrevistados avaliam a remuneração recebida, 94% afirmaram que o salário que recebem é baixo, sendo insuficiente para arcar com despesas básicas. Apenas 6% consideram justo o valor recebido, enquanto nenhum dos entrevistados julga seu salário alto.

Gráfico 3 – Avaliação da remuneração



Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Essa avaliação não permite inferir que a primeira categoria de Walton para análise da qualidade de vida não está sendo seguida pela empresa, uma vez que seus trabalhadores não consideram adequada a remuneração que recebem.

Sobre a jornada de trabalho, 95% disseram que trabalham 6 horas por dia. Nenhuma das pessoas que respondeu ao questionário trabalha menos do que 6 horas diárias. Cabe ressaltar que o anexo II da NR-17 permite essa carga horária para os trabalhadores de teleatendimento.

Em relação às condições de trabalho, os resultados revelam que 73% dos atendentes estão insatisfeitos, avaliando como ruins e razoáveis o local de trabalho, os equipamentos e as condições de segurança oferecidas pela central de atendimento. Essas constatações não contemplam o que propõe a segunda categoria de Walton para as condições de trabalho.

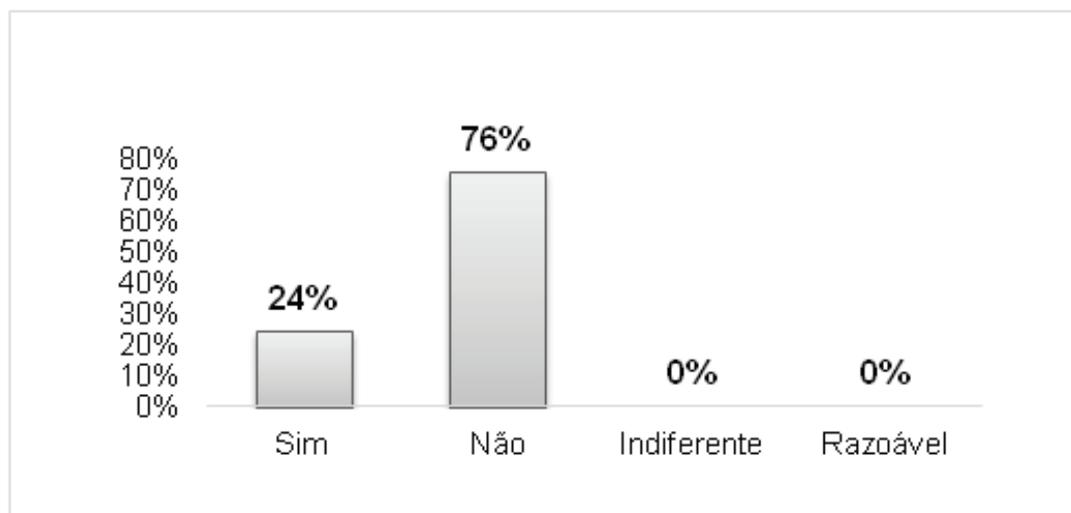
O levantamento apurou que na central de atendimento o uso do banheiro pelos atendentes é controlado. Cerca de 85% dos pesquisados queixaram ser pressionados a não realizar pausas para as necessidades fisiológicas.

Um dos parâmetros do anexo da NR-17 estabelece que a empresa deve permitir a saída do posto de trabalho para a satisfação das necessidades fisiológicas, a qualquer momento da jornada. E os resultados apontados pelos atendentes mostram que a prática real não é essa.

Além disso, cerca de 89% dos entrevistados declararam terem sido pressionados a não apresentarem atestados médicos. Novamente observa-se o descumprimento à disposição legal. A pressão no trabalho pode causar medo ou constrangimento, por isso é vedada pela NR-17.

Quanto à **capacitação e incentivo** ao desenvolvimento de habilidades, o Gráfico 4 revela que 76% das pessoas consideram que a central de atendimento não utiliza os conhecimentos do trabalhador, nem sua capacidade de ser autônomo. Além disso, as atividades desenvolvidas não trazem nenhuma contribuição para a vida pessoal. Esses fatos podem ser justificados pela natureza da atividade, que se caracteriza como um serviço repetitivo e sem complexidade.

Gráfico 4 – Incentivo ao desenvolvimento de habilidades



Fonte: Pesquisa de campo.

Se não há incentivo ao uso e desenvolvimento das habilidades e conhecimentos do trabalhador, nem chances de crescimento na carreira profissional, viabilizado por cursos, então, na perspectiva dos pesquisados a empresa não atende às terceira e quarta categorias do modelo de qualidade de vida de Walton. Também não atende ao parâmetro “capacitação dos trabalhadores”, estabelecido pelo anexo II da NR-17.

Nas centrais de atendimento, os chamados supervisores podem acompanhar as ligações, sem que o atendente e o cliente percebam, para verificar se o atendimento é adequado. Sobre esse assunto, 95% dos atendentes declararam serem cobrados por produtividade.

Dentre as categorias abordados por Walton que influenciam na análise da qualidade de vida no trabalho, está o cumprimento das leis trabalhistas. Ao serem questionados se a empresa cumpre com a NR-17, cerca de 48% dos atendentes afirmam que a empresa não cumpre com as regras. 44% desconhecem essa legislação e apenas 8% afirmaram que as regras são cumpridas pela empresa.

Quando questionados se apresentaram alguma doença durante o exercício da profissão, 62% dos atendentes afirmaram que apresentaram e/ou possuem doenças como: dores no ouvido, perda da audição, síndrome do pânico, depressão, fobia, distúrbios de ansiedade, insônia, problemas de coluna, infecção urinária, dores ou infecção de garganta, entre outras.

A NR-17 traz normas para que os mobiliários, equipamentos e condições ambientais proporcionem conforto aos trabalhadores. As doenças apresentadas pelos participantes da pesquisa podem estar relacionadas à falta de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, assentos sem regulagem, temperatura que não esteja entre 20 e 23 graus, e umidade do ambiente abaixo de 40%.

Verificou-se em grande parte dos relatos que o ambiente é de muitos ruídos. Esse resultado nos leva a acreditar que o isolamento de paredes e pisos e a distribuição dos postos por trabalhador não estejam de acordo com as disposições legais.

Outro dado relevante diz respeito ao trabalho associado a problemas de saúde. 92% afirmaram que se sentem estressados no seu ambiente de trabalho. Nessa mesma linha está o nível de satisfação em relação às condições de saúde, segurança e conforto. Os resultados evidenciam que 74% dos pesquisados não estão satisfeitos e que enxergam no trabalho um ambiente de sofrimento.

Esses dados indicam que a sétima e oitava categorias de Walton para análise da qualidade de vida no trabalho, assim como todas as anteriores, não estão sendo seguidas. Logo, a experiência no trabalho dos atendentes não tem lhes proporcionado conforto e segurança.

Os resultados desta pesquisa não devem ser generalizados, considerando-se que o mé-

todo de escolha da amostra limita essa possibilidade de conclusão. As inferências foram consideradas sob o ponto de vista dos pesquisados.

Considerações Finais

Os levantamentos e análises evidenciam que há uma violação nos direitos dos atendedores da central de atendimento estudada, no que diz respeito ao cumprimento das disposições legais relativas à segurança, saúde e conforto no trabalho.

A realidade vivenciada por esses trabalhadores deixa claro que a central de atendimento não cumpre, em sua totalidade, os parâmetros estabelecidos pelo anexo II da NR-17.

Além da NR-17, considera-se que o direito assegurado pela Constituição Federal de 1988, que em seu Art. 7 estabelece como direito essencial a redução de riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, segurança e higiene, está sendo ferido.

As evidências apresentadas também nos leva a acreditar que direitos humanos fundamentais também estão sendo infringidos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos traz em seu Art. 23 que todo ser humano tem direito a condições justas e favoráveis de trabalho.

A realidade encontrada nesta pesquisa pode não ser exclusiva da central de atendimento avaliada. Ao comparar os resultados desta análise com as estatísticas de acidentes de trabalho no setor de teleatendimento, divulgadas pelo Anuário Estatístico da Previdência Social (2017), percebe-se que os trabalhadores estão ficando mais doentes. Esse é o reflexo do não cumprimento dos parâmetros de saúde e segurança por muitas empresas que prestam o serviço de teleatendimento.

Se a previsão legal não tem sido suficiente para garantir os direitos dos trabalhadores de teleatendimento, sugere-se a intensificação da supervisão e controle dos órgãos de regulamentação e fiscalização dessa atividade, afim de garantir o cumprimento dos direitos legais dos atendedores.

Além disso, os governos e organizações de trabalhadores podem prevenir enfermidades relacionadas ao trabalho, através da implantação de políticas destinadas a reduzir as doenças profissionais. Os benefícios se estenderão para a família dos trabalhadores e para a sociedade.

Sayles, Strauss (1997) e Vredenburg, Sheridan (1979), acreditam que os indivíduos que não ocupam empregos satisfatórios dificilmente terão uma vida satisfatória, constatando a existência de relações inseparáveis entre a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida no sentido global.

Esta pesquisa não esgota as possibilidades de compreensão do assunto. Pelo contrário, instiga o desenvolvimento de estudos mais específicos, inclusive envolvendo outras áreas como a Psicologia do Trabalho, devido às doenças psíquicas mencionadas nos relatos informais.

Espera-se que esse estudo possa estimular outros, que contribuam para uma melhor reflexão sobre a qualidade de vida no trabalho. Além disso, recomenda-se aos atendedores das centrais de atendimento que busquem conhecer as legislações que regulamentam sua atividade. Só assim poderão lutar por seus direitos.

Referências

AMORIM, J.C.de. **Motivação e qualidade de vida no trabalho**: um estudo no setor de saneamento ambiental em uma empresa do segmento de call center em Brasília. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração de Empresas) do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília, DF, 2013.

AZEVEDO, M.C.de; CALDAS, M.P. **O discurso evolucionista e a prática involutiva**: um estudo empírico sobre o impacto de mudanças tecnológicas sobre o desenho do trabalho em call centers. Revista de Administração Contemporânea, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado Federal, 2016.

BRASIL. Aprova as Normas Regulamentadoras – NR do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho. Portaria nº 3.214, de 8 de junho de 1978.

_____. Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. Portaria nº 9, de 30 de março de 2007.

DANTAS, E.B. **Telemarketing: a chamada para o futuro**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez-Oboré, 1997.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

HIRATA, H. **Globalização e divisão sexual do trabalho**. Cadernos Pagu, 2001/2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-83332002000100006&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 set. 2019.

MATOS, F.G.de. **Fator quociente de felicidade: ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Anuário estatístico da Previdência Social**. Brasília: Dataprev, 2017.

MOCELIN, D.G.; SILVA, L.F.S.C.da. **O telemarketing e o perfil sócio ocupacional dos empregados em call centers**. Caderno CRH, 2008.

OIT - ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **A prevenção das doenças profissionais**. Disponível em: <https://www.ilo.org/lisbon/lang--pt/index.htm> Acesso em 20 set. 2019.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração universal dos Direitos Humanos**. Rio de Janeiro: UNIC, 2009.

PERES, C.C.; MARINHO, A.S.; CAVALCANTE, E.F.; ROCHA, L.E. **Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2006.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

STONE, B.; WYMAM, J. **Telemarketing: a bíblia do marketing**. São Paulo: Nobel, 1992.

WALTON, R. **Quality of workine**, Sloan Mangement Review. 15: 11-21, 1973.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2001.

ZILIOOTTO, D.M.; OLIVEIRA, B.O.de. **A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores**. Revista Psicologia, 2014.

Recebido em 28 de julho de 2020.

Aceito em 09 de outubro de 2020.