

ESCOLA DIEESE DE CIÊNCIAS DO TRABALHO

Curso de Pós Graduação em Economia e Trabalho

Dilséa Grebogi¹

“Assédio Laboral no Teleatendimento: Os novos gritos do silêncio”²

RESUMO

Os trabalhadores do setor de teleatendimento estão cada vez mais expostos a diversas violências no ambiente de trabalho, principalmente assédio moral, psicológico e sexual. Porém, quase nunca o trabalhador vitimado denuncia o agressor, o que torna o fenômeno do assédio ainda mais cristalizado na cultura das empresas. A utilização do assédio como ferramenta de gestão já se tornou uma constante entre as organizações e este comportamento é aceito e estimulado pelas chefias e até mesmo por escalões mais altos na hierarquia empresarial. Mas por que a vítima se cala? Essa é a grande indagação que este artigo procura investigar e levantar hipóteses. Estes trabalhadores estão adoecendo física e mentalmente. Não têm sua dignidade respeitada nem seu trabalho valorizado. São vítimas do silêncio.

Palavras chave: teleatendimento, adoecimento, assédio, vítima, mental, ambiente, trabalho

ABSTRACT

Workers in the telemarketing sector are increasingly exposed to various workplace violence, especially moral, psychological and sexual harassment. However, almost never

1 Bacharel em Ciências do Trabalho na Escola DIEESE de Ciências do Trabalho

2 Trabalho de conclusão de curso em pós-graduação em Economia e Trabalho, orientado pela Prof. Dra. Suzanna Sochaczewski

the victimized worker denounces the aggressor, which makes the phenomenon of harassment even more crystallized in corporate culture. The use of harassment as a management tool has already become a constant among organizations and this behavior is accepted and stimulated by the bosses and even by higher echelons in the business hierarchy. But why does the victim shut up? This is the great question that this article seeks to investigate and to raise hypotheses. These workers are becoming physically and mentally ill. They do not have their dignity respected or their work valued. They are victims of silence.

Keywords: *tele-attention, illness, harassment, victim, mental, environment, work*

INTRODUÇÃO

Os operadores de teleatendimento em seu trabalho cotidiano estão expostos a inúmeros fatores que podem desencadear adoecimento e nunca houve tantos casos de *Violência Laboral* neste setor como o que estamos observando ultimamente. Exigências exacerbadas, pressão para o cumprimento de metas, por vezes inatingíveis, assédio moral e organizacional, baixos salários, mobiliário inadequado, desrespeito, enfim, cada vez mais percebe-se o quanto o ambiente laboral dos *Call Centers* provoca doenças. Neste trabalho, daremos ênfase ao *Assédio Laboral*, como uma das muitas formas de violência no ambiente de trabalho do setor de teleatendimento. Portanto, pretendo investigar se os trabalhadores vitimados costumam denunciar a violência sofrida ou se, por razões diversas, preferem se calar.

Vivemos, neste início do século XXI, uma das maiores corridas em busca de sucesso e de lucro. Isso sempre houve desde a 1ª Revolução Industrial – só que a cada momento essa busca se manifesta de formas diferentes, seja por meio das mais diversas técnicas de exploração dos trabalhadores, com vistas a aumentar a competitividade e os resultados positivos para o capital. As empresas querem sempre superar suas metas a fim de conquistar ou manter uma posição de destaque no mercado, utilizando tecnologia de ponta na busca do aumento da produção e da produtividade³. Embora os

3 A **PRODUÇÃO** pode ser entendida como uma medida de resultados, ou seja, o que foi produzido em determinada empresa por um período de tempo. **PRODUTIVIDADE** é a capacidade de se produzir mais utilizando cada vez menos em menos tempo. (Dicionário Aurélio de Português Online - © 2008 - 2018)

trabalhadores sejam os verdadeiros geradores e produtores de lucro, seu ambiente laboral e suas condições de trabalho e qualidade de vida parecem não gerar tanta preocupação como o lucro que estes trabalhadores produzem. E a saúde destes trabalhadores?

Segundo a Organização Mundial de Saúde - OMS, “Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, o qual não pode ser confundido com a mera ausência de doença”. Este conceito nos indica que os problemas relacionados à saúde não devem se restringir a soluções da assistência na área, mas envolvem uma série de questões técnicas, econômicas, sociais e políticas. Essa definição, portanto, é muito questionável. Como colocar a saúde como um estado completo e finalizado? A saúde é um processo dialético, biológico, social e político e, portanto, é fruto da relação do ser humano com seu meio. Ela se apresenta por meio de níveis de bem estar físico, mental e social do indivíduo, da coletividade e da sociedade e expressa o equilíbrio ou o desequilíbrio da relação entre o ser humano e seu meio ambiente. (DEJOURS, 1992)

O trabalho tem grande importância para cada trabalhador e desempenha um papel fundamental na sociedade. Trabalhar pode ser fonte de realizações e de prazer. Entretanto, muitas vezes, dependendo do desgaste e das condições em que o trabalho é realizado, ele também pode causar sofrimento, adoecimento e até mesmo a morte do trabalhador. (MELRO, 2014).

METODOLOGIA

Em pesquisa realizada anteriormente investiguei o adoecimento mental entre os trabalhadores do setor de teleatendimento e mediante os resultados obtidos ficou evidente o quanto eles sofrem. As razões desse adoecimento estão diretamente ligadas ao ambiente e às condições de trabalho, pois esses trabalhadores são vítimas constantes de assédio laboral. No entanto, a maioria dos trabalhadores assediados não denuncia o assediador, portanto, fica a dúvida: Por que a vítima silencia?

Minha pesquisa busca identificar indícios ou evidências de ocorrência de assédio laboral no teleatendimento e como essas intercorrências influenciaram e influenciam a vida profissional e/ou pessoal dos trabalhadores vitimados e como eles agem em relação ao assediador.

A proposta inicial para desenvolver este trabalho era a de fazer uma pesquisa bibliográfica, entrevistas e a aplicação de escalas de avaliação com o objetivo de levantar dados que pudessem dar indícios ou evidências da ocorrência de assédio laboral e da atitude da vítima perante essa violência. No entanto, me deparei com muita resistência por parte dos trabalhadores em expor seu ambiente de trabalho e admitir serem vítimas de assédio laboral. Por esta razão, ao invés de entrevistar somente os trabalhadores, realizei entrevistas com diversos estudiosos e pesquisadores do tema de assédio laboral e institucional, durante o IV Congresso Ibero-americano Sobre Acoso Laboral e Institucional que ocorreu entre os dias 22 e 25 de Agosto de 2017 na Universidad de Caldas, na cidade de Manizales, na Colômbia.

A VIOLÊNCIA NO TRABALHO

Entre os tipos de violência no ambiente de trabalho, destaca-se o assédio moral. No entanto, outras formas de violência compõem o que se denomina assédio laboral, que é um termo mais amplo, incluindo, além do assédio moral o assédio sexual e o psicológico, além de outras situações de constrangimento, humilhação e opressão no ambiente de trabalho. As situações de agressão física, repreensões constrangedoras, humilhações, divisão injusta de trabalho, jornadas exaustivas, condições de trabalho insalubres e inseguras, calúnias, difamações e injúrias, precarização do trabalho e estratégias de gestão de pessoas baseadas na pressão psicológica, intimidação, ameaças, perseguições, coerção, chantagem, suborno, uso da força ou outro mecanismo de manipulação e controle que obriguem a vítima a fazer ou deixar fazer qualquer ação que limite ou iniba sua vontade pessoal.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), “o assédio no ambiente de trabalho é um comportamento irracional, repetido, em relação a um determinado empregado, ou a um grupo de empregados, criando um risco para a saúde e para a segurança. Pode-se

entender por 'comportamento' as ações de um indivíduo ou um grupo. Um sistema de trabalho pode ser utilizado como meio para humilhar, debilitar ou ameaçar. O assédio costuma ser um mau uso ou abuso de autoridade, situação na qual as vítimas podem ter dificuldades para se defender." (OMS, 2004, p. 12).

Leymann (1980), utiliza um novo conceito de violência no âmbito do trabalho, definindo-o como *mobbing*, que significa violência psicológica ou assédio psicológico. Ele foi o primeiro autor a apresentar de forma consistente e fundamentada o *mobbing* em contexto profissional, caracterizando-o como um padrão de relacionamento hostil, direcionado de forma sistemática, por uma ou mais pessoas, a um indivíduo. Estas ações hostis e vexatórias, para configurarem *mobbing* têm de ocorrer frequentemente (quase todos os dias), durante um longo período de tempo (pelo menos seis meses) e devido a sua presença constante contribuir para a degradação da saúde física, psicológica e social da pessoa em questão. Portanto, podemos entender o *mobbing* como uma forma de assédio laboral. Cabe aqui ressaltar que durante o IV Congresso sobre Assédio Laboral, ocorrido entre os dias 22 e 25 de Agosto de 2017 na Universidad de Caldas, na cidade de Manizales, na Colômbia, muitas foram as divergências quanto a esta temporalidade definida por Leymann. Para os congressistas este período de tempo é extremamente longo, expondo o trabalhador a 6 meses de abusos a fim de configurar assédio. Para estudiosos e pesquisadores de diversos países, um período de tempo muito menor poderá desestabilizar o trabalhador, se a intensidade do assédio for relevante e, em algumas situações uma só vez já poderá causar um dano significativo na autoconfiança, na autoestima e no psicológico da vítima.

Distingue-se o *mobbing* vertical, feito por um superior hierárquico que abusa de seu poder para usar medidas de punição, humilhação, normalmente agressivas e vexatórias em relação a um subordinado (ex: humilhar ou criticar a pessoa em público, isolá-la socialmente proibindo outros de falarem com ela, retirar funções sem explicação, inundá-la com trabalho que é impossível de cumprir, entre outras); o *mobbing* horizontal, feito por colegas, por vezes a um trabalhador novo, com o intuito de o excluir (ex: criticar sistematicamente o colega, falar mal dele e espalhar boatos junto aos superiores hierárquicos, contribuir de forma sistemática para o seu isolamento e não integração) e ainda o *mobbing* ascendente, realizado pelos subordinados ao superior hierárquico no sentido de deteriorar propositadamente sua imagem e assim pressioná-lo a abandonar a

chefia. O *mobbing* é que é um fenômeno duradouro, sistemático, com a intenção de fazer a outra pessoa abandonar o seu posto de trabalho. Este termo é usado em contextos laborais entre adultos. (RAMALHO, 2015)

Segundo Turte (2012), o fato de conhecer a legislação trabalhista não é garantia de proteção, porém, o conhecimento sobre seus direitos e deveres pode ser um meio de evitar ou contornar situações de exploração.

Os trabalhadores assediados pelas chefias têm mais problemas de saúde do que se pode imaginar. Além de sintomas físicos como taquicardia, dores no peito, ansiedade, distúrbios do sono, e outros, o assédio pode abalar a autoestima e a confiança do trabalhador. Essa é a conclusão de uma pesquisa realizada pela médica do trabalho Margarida Barreto, coordenadora do Curso de Especialização em Medicina da Santa Casa de São Paulo e membro do Departamento de Psicologia Social da PUC-SP (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).

Muitos trabalhadores evitam procurar atendimento médico para que não sejam encaminhados para um psicólogo ou psiquiatra, principalmente as mulheres, pois na cultura empresarial há uma tendência de associar demissão com distúrbio físico ou mental. A pressão por produtividade pode levar o indivíduo à despersonalização e ao enfraquecimento psíquico. (VENCO, 2008).

O assédio laboral expressa sempre uma estratégia de gestão sedenta por resultados nas organizações. No entanto, ele impede o bem-estar e a saúde da organização como um todo. Caracteriza-se também por ter uma ocorrência duradoura e sistemática direcionada a uma determinada pessoa, e que tem como objetivo final lesá-la, degradá-la, humilhá-la, levando-a até a se afastar de suas atividades laborais por absoluta falta de condições emocionais e psicológicas de permanecer no mesmo ambiente de trabalho que o assediador.

O alvo escolhido pelo assediador geralmente são os trabalhadores mais competentes e com nível acadêmico superior aos colegas com quem trabalha. Ele pode ser visto como uma ameaça a terceiros em termos de promoção e plano de carreira. No entanto, qualquer pessoa poderá vir a ser vítima de assédio laboral, em situações de crise que

provocam a redução do quadro de pessoal, por exemplo. Rotinas extremamente rigorosas e extenuantes podem ser empregadas a fim de provocar um pedido de demissão e/ou afastamento.

Não existe uma categoria profissional que seja considerada a mais vulnerável a sofrer assédio laboral, porém, profissões estressantes ou que exijam uma grande responsabilidade ou necessitem interação e interdependência constante com colegas e superiores podem propiciar a ocorrência deste fenômeno em maior escala.

Uma instituição onde há ocorrência de assédio laboral demonstra uma grave incompetência administrativa e de gestão, pois este reduz consideravelmente a produtividade, além de impedir o bem-estar e prejudicar a saúde do trabalhador, bem como a saúde da organização como um todo.

No Brasil ainda não existe uma cultura de prevenção relativa a esta ocorrência, bem como há muito desconhecimento a seu respeito. No entanto, boatos e denúncias veladas de colegas e a busca de informações de cunho negativo por parte das chefias, podem indicar a intencionalidade de manipulação, sem a qual o assédio não encontraria terreno fértil para sobreviver.

“Tudo o que acontece uma vez, pode nunca mais acontecer, mas tudo o que acontece duas vezes, acontecerá certamente uma terceira”.(provérbio árabe)

Hoje em dia, na cultura organizacional, o assédio não é mais novidade, seja ele moral, sexual ou psicológico. Lamentavelmente, isso é o que encontramos nos mais diversos ambientes de trabalho, fazendo desta atitude um comportamento comum no ambiente profissional. Porém, quais serão as consequências do assédio nas organizações nos dias de hoje? Devemos levar em consideração que o assédio moral e psicológico ocorre nos mais diversos ambientes laborais e entre os mais diversos setores do mundo do trabalho, mais ou menos, estruturado, protegido ou informado.

Mais do que falar de um sujeito assediador, devemos falar de uma empresa assediadora, ou seja, este assediador é incentivado pela empresa a assediar e muitas vezes ele também é assediado pelo seu superior. Portanto, mesmo que se demita este assediador, outro será colocado em seu lugar, pois as empresas preferem colocar em

cargo de direção pessoas que têm um perfil autoritário, que aceitam mentir, que aceitam pressionar, que aceitam assediar. (VIEIRA, 2012)

Toda essa violência a que o trabalhador está exposto consiste em abuso psicológico de alguém ou de um grupo de pessoas sobre outro alguém, por um ou mais supostos motivos, ligados a sentimentos de inveja ou frustração de quem o pratica. O assédio laboral tem uma carga negativa sem precedentes na vida da vítima e poderá afetar sua dignidade física ou mental, além de desestabilizá-la em suas funções laborais e em seu ambiente de trabalho.

O objetivo final do assediador é a destruição psicológica da vítima, de forma ininterrupta e progressiva, envolvendo atitudes de caráter emocional como rejeição, e denota o interesse direto ou indireto de promover a saída da vítima da organização de trabalho onde ela se encontra. O objetivo corporativo é que o trabalhador cumpra a meta e, para tal, todas as ações são aplicadas, inclusive o assédio, e se mesmo assim o trabalhador não atinge as metas, ou se ele reclama, o assédio continua para que o trabalhador peça demissão. Isso deve servir de exemplo para os outros trabalhadores que ficam, ou seja, ou você produz muito ou será humilhado ou será demitido.

Várias são as vertentes que o assédio laboral pode ter, desde situações de autoridade hierárquica exagerada, agressões físicas, constrangimentos e humilhações, até controle sobre o ritmo e a produtividade, jornadas de serviço estressantes e irregulares, situações que colocam em risco a saúde do trabalhador.

Todos esses tipos de violências ocorrem dentro de uma organização, e muitas vezes, por medo de perder o emprego, ou que algo pior aconteça, a vítima se sente intimidada e não denuncia o indivíduo que está causando essa violência. (OLIVEIRA, 2008)

Nos estudos nacionais e internacionais não há um consenso sobre este conceito. Após ampla revisão da literatura (SOBOLL, 2006; 2008; GOSDAL et al, 2009) pode-se definir que, em sua essência, o assédio moral é “um processo grave e extremo de violência psicológica, que acontece de maneira continuada no contexto de trabalho e que produz efeito de humilhação, constrangimento” (SOBOLL, 2011), podendo ser revelado através de práticas rudes, hostis e persistentes, dentro ou fora da empresa, com qualquer tipo

de contrato de trabalho, bem como em qualquer posição hierárquica (GOSDAL et al, 2009; SOBOLL, 2011). O assédio moral no trabalho pode ser de caráter individual ou coletivo, predominante em dois tipos distintos, embora não excludentes: assédio moral interpessoal e assédio moral organizacional (EIRNARSEN et al. ,2003; ARAUJO,2009; SCHATZNAN et al.,2009)

O assédio interpessoal pode se configurar em mais uma expressão da violência quando as relações no trabalho são permeadas de práticas de assédio organizacional (SOBOLL, 2004).

“A forma de gerenciar pode variar conforme o chefe, mas este será tão autoritário ou democrático quanto sua ‘personalidade’ couber na estrutura e nas relações interpessoais instituídas na organização” (FARIA, 2009:43).

Por fim, tanto no assédio moral organizacional como no interpessoal é importante avaliar os processos organizacionais e questionar mais a gestão do trabalho do que os comportamentos isolados. Por assédio moral interpessoal compreende-se “um processo contínuo (repetitivo e prolongado) de hostilidade e/ou isolamento, direcionado a alvos específicos com o objetivo de prejudicar, podendo ter como efeito descompensações na saúde (...); alterações nas condições gerais de trabalho; desligamento (...) ou mudança na função” (SCHATZMAM et al, 2009, p.19).

A identificação do assédio organizacional rompe com a psicologização do problema e com a culpabilização do indivíduo, remetendo a discussão às condições de trabalho e aos mecanismos de gestão (ARAÚJO, 2009).

O assédio interpessoal pode se configurar em mais uma expressão da violência quando as relações no trabalho são permeadas de práticas de assédio organizacional (SOBOLL, 2004).

O SETOR DE TELEATENDIMENTO NO BRASIL

O teleatendimento é um setor que já nasceu precarizado, por meio da fusão entre a informática e as telecomunicações. Tal atendimento é feito por telefone e pode ser basicamente de três tipos: receptivo: onde o operador realiza o atendimento de clientes que ligam para a central de teleatendimento; ativo: onde o operador realiza as ligações; e híbrido: que conjuga as duas modalidades e é o que exige mais concentração e flexibilidade por parte do trabalhador. A princípio, o termo “teleatendimento” era conhecido apenas como vendas por telefone. Somente mais adiante passou a identificar outras ações de *marketing*, principalmente o serviço de atendimento ao cliente - SAC. A princípio, o local onde se realizavam as operações de teleatendimento era conhecido como “central de teleatendimento”. A introdução da informática permitiu a mensuração e o controle de ligações e a produtividade dos operadores, a unificação de cadastros além de agregar as diversas ações de marketing. Surgiam, no final século XX, os *Call Centers*.

Ruy Braga e Ricardo Antunes (2009) esclarecem que este setor emerge das privatizações do sistema Telebrás. Esta foi uma das formas encontradas pelo governo Fernando Henrique Cardoso para criar negócios no país apto a potencializar a acumulação de capital em detrimento dos interesses públicos. No entanto, um grande paradoxo deste ciclo de privatização do setor de telecomunicações no Brasil, é o fato de ter sido financiado em parte por recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), o que precarizou e eliminou direitos dos trabalhadores, fragilizou os sindicatos e aumentou o desemprego no setor.

“Este é um setor que articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX; mescla estratégias de intensa e brutal emulação do tele operador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador; associa o serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas; estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os tele operadores, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho.”(BRAGA, 2009, p. 10).

No Brasil, no final dos anos 80, as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia incentivaram o seu uso. A expansão das telecomunicações, com

a privatização, o desenvolvimento da informática, o lançamento do “Código de Defesa do Consumidor” (que protegia os negócios feitos por telefone) e também as próprias mudanças em costumes culturais foram fatores básicos para seu crescimento na década de 90. As pequenas empresas também começam a utilizar o teleatendimento, em geral com o objetivo de aumentar suas vendas. As vendas por meio do teleatendimento no Brasil aumentam a cada ano e as oportunidades de emprego também crescem na casa dos milhões. Além das vendas, grandes institutos de pesquisas começaram a usar este meio de comunicação para fazer pesquisas diversas.

No início dos anos 2000, foi a vez da Internet chegar aos *Call Centers*, permitindo às empresas sua comunicação com os clientes por diversos canais - os *Contact Center*, também conhecidos como *Centrais de Relacionamento*, tem o objetivo de cativar e fidelizar clientes. Hoje é possível realizar o trabalho de teleatendimento em domicílio através da tecnologia VoIP (voice over internet protocol) que reduz os custos com as chamadas telefônicas. Essa modalidade de trabalho já existe nos EUA desde os anos 80. (VENCO, 2008). O operador de teleatendimento poderá fazer seu trabalho de cobrança, captação de clientes, suporte técnico telefônico e outras tantas tarefas, em sua própria casa.

A FORMA DE ORGANIZAR E GERIR O TRABALHO NO TELEATENDIMENTO

O eterno clima de competição entre os operadores de teleatendimento é um dos fatores que dificultam a organização coletiva da categoria. Não existe confiança nem identificação entre eles. Muitos têm a seguinte percepção sobre sua atividade laboral: *“Por que lutar por uma categoria na qual eu não me reconheço?” “Pra que brigar por meus direitos se estou aqui só de passagem?” “Como lutar por melhores condições de trabalho se sou vigiado o tempo todo e não tenho direito de me manifestar?” “Não pretendo ser operador de teleatendimento a vida inteira nem tenho perspectiva de subir na empresa.”* Abandonar este estigma é um dos desafios para a organização sindical dos trabalhadores em teleatendimento. (RICCI e RACHID, 2013).

O profissional do teleatendimento, de um modo geral, não tem força para lutar por seus direitos. (VENCO, 2006). E nas centrais terceirizadas, a fragmentação é ainda maior, além da flexibilização no contrato dos trabalhadores o que tornou a atividade do setor ainda mais precarizada. Quanto mais o trabalhador se sujeita a estas agressões sofridas no ambiente de trabalho, mais ele se coloca na condição de “coisa sem subjetividade”, que visa transformar o sujeito-trabalhador em mero objeto de produção”. (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Um grande atrativo do setor de teleatendimento é a possibilidade da inserção dos jovens no mercado de trabalho, que não possui experiência na área e nem tem formação no ensino superior, inclusive o setor solicita ensino médio e emprega trabalhadores que ainda estão cursando o mesmo, dando a oportunidade de terem um emprego formal, com registro em carteira e com os direitos trabalhistas. A maior parte destes jovens têm de 18 a 25 anos e sua maioria é composta por mulheres. (ROCHA, 2011).

O setor de teleatendimento possui uma característica particularmente importante para o capital: reúne diversas empresas em um único espaço físico. Em um *Call Center* podemos ter trabalhadores que representam diversas empresas diferentes, trabalhando no mesmo lugar. Um pode ser representante de um banco, encarregado de vender algum produto, como por exemplo cartão de crédito ou seguro. Outro pode ser representante de uma empresa de cobrança que irá entrar em contato com os inadimplentes para renegociar dívidas. Outro ainda poderá ser representante de uma empresa de telefonia ou de banda larga tentando aumentar sua carteira de clientes. E todos trabalham juntos, realizando diferentes atividades simultaneamente. Várias empresas no mesmo espaço, trabalhando ao mesmo tempo. O teleatendimento e a compressão do tempo e do espaço nele contida podem ser reveladores da dinâmica apresentada por Harvey (HARVEY, 1989, p.189), na medida em que aceleram os atendimentos, não mais realizados vis-à-vis, e reúnem operações de diversas empresas em um único espaço físico.(VENCO, 2008, p.05)

O capitalismo tem aumentado a velocidade dos ritmos de trabalho e desenvolvido novas tecnologias superando as barreiras territoriais pelos sistemas de comunicação. O tempo tem caráter determinante na disciplina do trabalho e no controle dos trabalhadores. Os

TMA (tempo médio de atendimento) são medidos a cada ligação. Vários dispositivos são acionados sempre que se ultrapassa o TMA: emissão de sinal intermitente na tela, o número de pessoas na fila de espera, e outros. Algumas telas de computador mudam de cor a cada chamada. Todo esse controle são formas de repressão, dominação e tensão.

Essa tecnologia mantém o trabalhador sob controle total, pois além dele ser monitorado constantemente pelos supervisores, o cliente contratante do serviço (por exemplo o banco, a empresa de telefonia, a seguradora, e outros) poderá acompanhar pela *web* os atendimentos feitos, ou seja, além do supervisor poder escutar e interferir nos atendimentos, o atendente poderá estar sob a vigilância do cliente externo.(VENCO, 2008).

Além de toda a vigilância a que o trabalhador é submetido, outro fator altamente estressante é a obrigatoriedade do operador de ter que realizar tarefas que vão contra seus princípios morais, o que gera um enorme desgaste e uma carga psicológica gigantesca. Algumas vezes eles são obrigados a vender produtos para pessoas que não poderão usá-los, como por exemplo, a venda de cartões de crédito para moradores de localidades que não possuem máquinas apropriadas para o uso dos mesmos. (VENCO, 2008).

A postura dos gerentes e supervisores é outra fonte de grande desgaste. O trabalhador, em determinadas circunstâncias, é alvo de insultos e ameaças de demissão. A efetivação das vendas e a coerção para atendimentos rápidos é o mote para a ação do supervisor. O estabelecimento de metas, quase sempre inatingíveis, é o argumento de maior controle por parte dos supervisores nas cobranças e imposições aos operadores. As metas podem ser diárias e mensais e atendem a dois propósitos: um relativo à demanda da empresa contratante e o outro que visa atender a um objetivo interno da contratada, diretamente relacionada à necessidade financeira da mesma.

Vale ressaltar que as metas estão presentes em quase todos os setores, inclusive educação e saúde, com relação a número de leitos a serem atendidos ou de alunos em sala de aula.

Esta conduta enfatiza o intuito capitalista de acumulação, ampliando a margem de lucro, sem o aumento do número de trabalhadores, refletindo a política da intensificação permanente do trabalho. Em algumas empresas, os funcionários que apresentam altos níveis de vendas se tornam referência para os novatos, sendo muitas vezes os responsáveis pelo treinamento dos novos trabalhadores em uma jornada de trabalho extra.

O ambiente físico do teleatendimento pode ser fonte de possíveis doenças por causa de mobiliário inadequado com baixos níveis de adaptabilidade ao corpo dos trabalhadores, ruído intenso, iluminação inadequada, falta de ventilação natural entre outros motivos que podem desencadear irritabilidade, insônia, cansaço, problemas digestivos e até mesmo aumento da pressão arterial. Cabe também destacar o quanto esta categoria é desprovida de autonomia em relação à ordem das tarefas que realiza, não podendo, na maioria das vezes, escolher a metodologia de trabalho, nem a cadência ou a velocidade de realização das atividades. Normalmente eles não podem escolher nem o momento de fazer suas pausas para descanso. (VENCO, 2008).

A forte pressão não é a única a causar o adoecimento do trabalhador, pois existem outras dimensões que precisam ser consideradas comparativamente: a capacidade e o controle do trabalhador sobre o próprio trabalho. Se houver fortes exigências sobre o trabalhador e pouca autonomia ou falta de condições para realizá-lo, esta situação irá contribuir para o seu adoecimento.(CARDOSO, 2011).

O sistema de verticalização da vigilância, adotado por algumas centrais de atendimento, onde as estações de trabalho ficam no térreo e no mezanino fica a gerência e a diretoria, olhando por cima, monitorando cada passo do trabalhador, com a visão sempre voltada para a produção. No entanto, nem todos os *Call Centers* possuem esta estrutura, e nestes os operadores, supervisores e gerentes ficam no mesmo piso, separados apenas por pequenos anteparos.

É de extrema importância o uso das recomendações técnicas do Ministério do Trabalho, como, por exemplo, um equipamento *headset* (fone de ouvido) individual para evitar possíveis contaminações por meio da saliva. Algumas empresas não cumprem essa determinação, o que pode trazer prejuízos à saúde dos trabalhadores. Muito embora os

riscos para a saúde física sejam constantes, a maior preocupação dos trabalhadores é com a tensão no trabalho, pois esta é sinônimo de sofrimento muito maior que Ler/DORT, problemas lombares, auditivos ou na voz. A socióloga Selma Venco(2008) diz que muitos jovens já estão tendo contato precoce com a depressão e a síndrome do pânico.

A Norma Regulamentadora NR17 – anexo II estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

A seguir algumas recomendações da NR17 - anexo II sobre as condições favoráveis de trabalho nos *Call Centers*:

- Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*headsets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.
- Alternativamente, poderá ser fornecido um *headset* para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.
- Os *headsets* devem:
 - a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
 - b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
 - c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
 - d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *headsets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação. (NR17 – anexo II).

De acordo com a RAIS (Relação Anual de Informações Sociais – 2016), a remuneração do trabalhador de teleatendimento, com ensino médio completo e jornada média de 36h semanais é em média de R\$ 957,00. No estado de São Paulo, a Lei Estadual nº 12.640/2017 estabeleceu que o salário mínimo regional dos Operadores de Teleatendimento válido para todo o Estado de São Paulo no ano de 2017 é de R\$ 1.076,20. No entanto, a convenção coletiva de trabalho de 2017 firmada entre os Sindicatos dos trabalhadores e dos empregadores (empresas de *Call center*) - SINTRATEL e SINTELMARK - é de R\$ 957,00. Assim, em um primeiro momento, existiriam dois pisos salariais, um de R\$ 957,00 e outro de R\$ 1.076,20.

Segundo o sociólogo da USP, Ruy Braga (2009), o serviço do teleatendimento faz parte de uma nova condição operária. Ele diz que o operador de teleatendimento é a expressão mais completa de infoproletário⁴, ou seja, um trabalhador sob controle absoluto. Fica isolado em baias de modo que não converse com o colega do lado, tempo contado para ir ao banheiro, punido se não cumpre metas e faz um trabalho prescrito e repetitivo levado ao limite. Um quadro de sofrimento e sujeição totalitária. (Braga,2009).

O esgotamento físico e mental dos operadores é muito grande e, muitas vezes, após encerrarem a jornada do dia, desabafam entre si conversando sobre os problemas do atendimento. Muitas atitudes de segregação vêm à tona: favorecimento para as promoções de cargos, distanciamento do supervisor da equipe, cobrança excessiva,

4 Infoproletariado, ou ciberproletariado, são termos que compreendem uma ampla gama de trabalhadores que floresceu nas últimas três décadas e meia a partir do aumento do uso da tecnologia da informação, da globalização e da degradação das condições de trabalho. No entanto, esse trabalhador herdou a tecnologia do século XXI com as condições de trabalho do século XIX. (BRAGA, 2009)

assédio moral, desrespeito e humilhações. Infelizmente essas rotinas são comuns no trabalho cotidiano do operador de teleatendimento. (BARRETO, 2007).

De acordo com VENCO (2009), apesar de ser uma atividade baseada em novas tecnologias, a profissão está sujeita a formas de trabalho das antigas fábricas do século XIX. A maior parte desses trabalhadores é jovem, entre 18 e 25 anos e, para muitos, esta é a primeira experiência de trabalho. Ela assinala que o efeito desta experiência na vida profissional poderá causar um impacto na carreira de quem está começando a desvendar o mundo do trabalho.

O processo de adoecimento dos trabalhadores do teleatendimento muitas vezes se inicia (silenciosamente) no momento da contratação, no tipo de trabalho contratado. Muitas vezes predomina a terceirização e as condições de ergonomia dos postos de trabalho e a inobservância de ritmo adequado e de pausas na jornada. A pressão psicológica exercida compõe esse cenário, que culmina com índices elevados de adoecimento, exaustivamente denunciados pela literatura. A mão-de-obra empregada hoje o setor de teleatendimento possui um dos maiores índices de rotatividade do país e tem altos índices de adoecimento psíquico, resultado do *stress* ocasionado pelo contato com os clientes, do ritmo de trabalho intenso, com pausas mínimas demarcadas até para uso dos sanitários, do alto grau de vigilância dos supervisores, assédio moral e organizacional, dentre outros.

É a essa organização do trabalho nos *Call Centers* que Ruy Braga (2009) denominou o “*ciclo do tele operador*”, período entre 20 e 24 meses que abrange desde a contratação do tele operador até o seu “descarte” pela empresa. Segundo Braga, os trabalhadores são contratados, na grande maioria das vezes, sem experiência em relação aos produtos que serão comercializados, bem como desconhecem a forma de trabalho. Uma característica desse setor é a contratação de mão de obra de baixa qualificação. Após dois ou três meses o trabalhador se torna um *expert* no desempenho de suas funções e já se estará apto a alcançar as metas impostas pela gerência. O alcance das metas e a gratificação na remuneração é motivo de grande satisfação para o trabalhador. No decorrer de um ano ele apresenta o seu melhor desempenho. Porém, com o passar do tempo, a imposição de metas mais difíceis de serem alcançadas, a rotina do trabalho, o despreparo dos coordenadores e gerentes no trato com os atendentes, os baixos

salários e a negligência das empresas em relação ao ambiente de trabalho começam a provocar o desinteresse dos trabalhadores e os expor ao adoecimento. Como já era de se esperar, a dificuldade cada vez maior em bater as metas e a queda na sua produtividade vai tornando este trabalhador desinteressante para a empresa. Neste momento, ele acaba sendo descartado, pois está pouco produtivo, quando não doente, e dará lugar a outro trabalhador que reiniciará o ciclo.

Em uma entrevista o diretor do Departamento de Saúde e Segurança Ocupacional - DPSSO, Marco Pérez diz que há alguns anos, o setor industrial registrava, proporcionalmente, mais acidentes. No entanto, com a melhoria e informatização dos ambientes de trabalho, os acidentes típicos vem diminuindo, porém, os afastamentos prolongados por algumas doenças que são desencadeadas ou agravadas pelo trabalho vêm aumentando. (PEREZ, 2014).

O ASSÉDIO NO TELEATENDIMENTO

Os fatores que parecem estar relacionados com o aparecimento de atitudes hostis nas empresas de teleatendimento estão ligados à atual organização do trabalho e à má gestão de conflitos na organização.

Algumas situações de trabalho podem ser enumeradas:

- A cultura da empresa aprova, em sua forma de gestão, o comportamento de assédio moral e não o reconhece como um problema;
- Más relações entre o pessoal e a direção;
- Más relações entre companheiros de trabalho e problemas de comunicação são incentivadas (falta de respeito, inveja, rivalidade, competitividade, ciúmes, e outros);
- Níveis extremos de exigência laboral;
- Política de pessoal falha;
- Estilos de supervisão autoritária;
- Fluxos pobres de informação.

O assédio laboral pode agravar-se devido a fatores como discriminação, intolerância, problemas pessoais e levar o trabalhador ao consumo de drogas ou álcool como uma

válvula de escape, frente a um trabalho estressante e humilhante. Grosso modo, poderíamos dizer que a questão do assédio pode estar relacionada com o medo do supervisor de perder o poder, além de arrogância, individualismo e questões estruturais e comportamentais da organização e do próprio indivíduo assediador. Nesse tocante, a falta de comportamento ético e problemas de gestão, além das estratégias de ganho de capital, levam a processos de violência no ambiente de trabalho e possibilitando a ocorrência do assédio laboral. As novas relações de trabalho também se tornaram fatores que facilitam o assédio laboral, como por exemplo a flexibilização das relações trabalhistas e a terceirização.

Entretanto, considerando este cenário desolador e as consequências onerosas do assédio no âmbito organizacional e social, várias empresas passaram a elaborar medidas preventivas para combater este tipo de violência, bem como para diminuir os custos de sua incidência, como por exemplo custas de processos jurídicos. Muitas vezes, essas medidas são apenas uma fachada de que a empresa está combatendo a violência, mesmo porque ainda existe muita desinformação e falta de compreensão até mesmo jurídica, tanto por parte da sociedade como um todo, bem como dos próprios atores que protagonizam o assédio. (NUNES, 2011).

A exposição dos trabalhadores, e ou trabalhadoras, a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, são mais comuns em relações hierárquicas e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas. A humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do trabalhador e trabalhadora de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho.

O assédio moral, caracteriza-se pelo processo de gestão dentro das organizações, para controle e inibição de articulações coletivas, e pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados. Trata-se de uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. A vítima escolhida é

isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus pares. Estes, por medo do desemprego e de serem também humilhados, impulsionados pelo estímulo constante à competitividade, rompem os laços afetivos com a vítima e, frequentemente, reproduzem e se utilizam de ações e atos do agressor no ambiente de trabalho, instaurando o 'pacto da tolerância e do silêncio' no coletivo, enquanto a vítima vai gradativamente se desestabilizando e fragilizando, e, finalmente 'perdendo' sua autoestima. Em resumo: um ato isolado de humilhação não é assédio moral, entretanto, em alguns casos, um único ato, pela sua gravidade, pode também caracterizar assédio. Pode-se dizer que o assédio moral é toda e qualquer conduta, por meio de palavras ou mesmo de gestos ou atitudes - que traz dano à personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica do trabalhador. Põe em risco seu emprego e/ou degrada o ambiente de trabalho.

Características de uma situação de assédio:

1. Repetição sistemática,
2. Intencionalidade (por exemplo, forçar o outro a renunciar ao emprego),
3. Direcionalidade (uma pessoa do grupo é escolhida como bode expiatório),
4. Temporalidade (durante a jornada, por dias e meses),
5. Degradação deliberada, ou velada das condições de trabalho.

Entretanto, quer seja um ato ou a repetição deste ato, deve-se combatê-lo firmemente por constituir uma violência psicológica, causando danos à saúde física e mental, não somente daquele que é excluído, mas de todo o coletivo que testemunha esses atos. O assédio moral é fruto do modelo sistêmico de organização para o trabalho e da prática de gestão, podendo ser denominado Assédio Organizacional ou Laboral, mesmo sem a interferência por parte do empregador nessa relação entre chefe e subordinado.

São inúmeras as causas do assédio moral nas organizações, especialmente sob a liderança autoritária, em que pessoas explodem quando acontece algum problema mais sério. Quando trabalham sob pressão, assediadores ficam nervosos, podendo às vezes até conseguir os objetivos diante de seus subordinados, mas gerando conseqüentemente a rotatividade excessiva, isto porque em curto prazo o autoritarismo funciona, mesmo na primeira oportunidade, aquele que se considera subjugado, busca outra organização para trabalhar e ser respeitado como ser humano, quando possível.

O assediador diante de sua liderança como uma forma de punição, reprime seus funcionários aproveita ocasiões como reuniões e os expõem a seus erros, desconsiderando as condições e o caráter de ser humano, suas sensações, medos, frustrações bem como a necessidade de ser elogiado pelo trabalho realizado.

O SILÊNCIO DA VÍTIMA

Inúmeros são os fatores que levam a trabalhadora e o trabalhador vitimados a silenciar sobre a violência sofrida. A vítima de assédio laboral pode sofrer coerção física e psicológica. Por vezes, os trabalhadores encaram o assédio sofrido como uma brincadeira, às vezes de mau gosto, e não enfrentam a situação com a seriedade necessária, restando à vítima calar-se e resignar-se.

Segundo a Dr^a Lydia Guevara⁵, a vítima de assédio moral e de violência se cala por medo. É uma sensação de medo. Medo de perder o emprego, medo de não poder seguir realizando as atividades que estava fazendo e ao mesmo tempo sabe que não tem respaldo, muitas vezes nem na legislação.

Os advogados não estão preparados, os médicos tampouco. Então, quando a vítima sabe que é preciso coletar provas para apresentar-se perante um tribunal, ainda corre o risco de ser rotulada de mentirosa, ficar desacreditada e ser acusada de levantar um falso testemunho. Somente esta questão basta para que a vítima prefira calar-se, pois não consegue testemunhas e não tem apoio, sindical. Por isso, diante de tal situação, a vítima opta por manter-se trabalhando e ganhando seu salário.

De acordo com o Dr. Jaudenir da Silva Costa⁶, o medo que é imposto e a forma como os trabalhadores do teleatendimento são exigidos, traz uma condição de total

⁵ Lydia Nieves Guevara Ramírez (Cuba). Bacharel em Direito da Língua Russa e do Direito da Universidade de Havana. Mestrado em Relações Laborais e Direito Social pela Universidade de Castilla La Mancha, Espanha. Mestrado em Direito do Trabalho pela Universidade de Havana. Professora Associada da Universidade de Havana.

⁶ Jaudenir da Silva Costa - Coordenador da Comissão de Igualdades de Oportunidades de Gênero, de Raça e Etnia, de Pessoas com Deficiências e de Combate Discriminação - SRTE/SP

subordinação. Esses trabalhadores, na maioria das vezes são jovens com o primeiro emprego e sem experiência e desconhecem essa forma de gestão violenta e exclusão, que é uma exigência da própria organização, seja ela, com relação à divisão do trabalho, com relação a discriminação racial, com relação a questões de gênero ou quaisquer outras, o silêncio advém do medo de perder a única fonte de renda que possui.

A Dr^a Margarida Barreto⁷ fala que o assédio laboral é uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetitiva com a intenção de humilhar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou mesmo um grupo de indivíduos, atingindo a sua dignidade e colocando em risco sua integridade pessoal e profissional. O assédio desestabiliza emocionalmente a vítima, destrói o coletivo e a rede de comunicação no ambiente de trabalho. Isso tudo causa no trabalhador um enorme sentimento de baixa autoestima e na maioria dos casos a vítima se sente culpada pelo próprio assédio.

Uma das razões e talvez a principal razão pela qual a vítima do assédio se cala é, evidentemente, o medo, nas suas mais variadas instâncias. Se a vítima for mulher e dela depende o sustento da família, então esse medo é ainda maior. É o medo do desemprego, o medo de não poder mais suprir as necessidades de sua família, é o medo de ser ridicularizado, é o medo de não ser compreendido e muitas vezes, desacreditado.

A doutora Margarida continua mostrando que, muitas vezes a vítima conta para a família que está sendo assediada em seu ambiente de trabalho e que não está mais suportando. Porém, o que essa trabalhadora ou esse trabalhador ouve da família é um “agente um pouco mais”, “seja forte”, “não desista”, “vai passar”. Mas nós sabemos que não vai passar, pois a intencionalidade do agressor é fazer a vítima pedir demissão e por isso ele se utiliza de práticas perversas, e essas práticas têm sido usadas e motivadas pelas empresas como estratégia de gestão organizacional.

⁷ Margarida Barreto. Médica do trabalho - Doutora em Psicologia Social- PUC/SP. Mestra convidada da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Especialista em Medicina do Trabalho. Coordenadora da Rede Nacional para combater o Assédio Laboral e outras manifestações de violência no trabalho.

O medo predomina entre os trabalhadores e leva ao pacto de silêncio entre eles, provocando a falta de solidariedade para com o assediado. A vítima se vê sozinha, sem apoio, deprimida e isolada, com sua autoestima corroída, sentindo-se inferiorizada, desqualificada, envergonhada e sem nenhum valor.

A primeira coisa a fazer para mudar é resistir e dar visibilidade ao assédio. Buscar o espírito de solidariedade de grupo é muito importante para o enfrentamento de situações de assédio laboral, pois as testemunhas das agressões nada fazem, não tomam nenhuma atitude, pois têm medo de serem as próximas vítimas.

A Dr^a Laura Morandi⁸ esclarece que é importante destacar três aspectos que têm impacto direto com a questão do assédio laboral: Primeiro poder determinar quando se dá o assédio, como ele ocorre e o que o caracteriza, e dar a conhecer ao trabalhador o que é esta problemática. É importante difundir a ocorrência do assédio laboral com entrevistas, campanhas na televisão e nos mais diversos meios de comunicação. Num segundo momento, considera-se necessária a prevenção - é importante a vítima saber qual a sua problemática, ou seja, se eu sei que sofro de assédio laboral, eu vou poder buscar e utilizar ferramentas para me prevenir ante uma situação similar. E como terceira instância poder intervir e promover a reabilitação, ou seja, diante da problemática buscar recurso no campo da advocacia, da psicologia, do serviço social, para entender como a interdisciplinaridade pode me ajudar a reconhecer, distinguir e resolver uma situação de assédio laboral.

O Dr. Luis Alberto Ruiz Saavedra⁹ considera que a vítima se cala na maioria dos casos, por temor de perder o emprego, principalmente se ela tem um compromisso familiar. Trabalhadoras e trabalhadores que não são arrimo de família, tendem a ser mais atrevidos. Porém, quando há uma mãe ou um pai solteiro, que tem alguém sob a sua tutela econômica, aí aparece o medo. Como resolver isso? Esse indivíduo, homem ou mulher, que está nesta circunstância, sempre tem um amigo ou uma amiga.

⁸ Laura Morandi (Argentina). Licenciada em psicologia, aconselhamento e educação psicológica judicial e forense. Professora universitária na Universidad del Salvador - Usal, coordenadora de cursos. Membro do observatório de saúde. Pós-graduação em clínica.

⁹ Luis Alberto Ruiz Saavedra (Equador/Cuba) Mestre em Ciências Sociais. Professor cubano de artes plásticas. Instrutor de ética e liderança.

Neste conceito de amigo ou amiga, entende-se que nem sempre um irmão é um amigo, porém, um amigo é sempre um irmão. Então, a esse amigo é importante dizer que está sendo assediado. Esse outro indivíduo também tem amigos que ficarão sabendo. Existe uma teoria que se chama a *Teoria do Rumor*, [que poderá ser utilizada, neste caso, a favor dessa vítima] que significa que quando se diz alguma coisa a uma pessoa, nas primeiras seis horas essa pessoa já disse a mais sete pessoas. Essa mesma pessoa nas próximas seis horas terá dito a mais cinco. Nas próximas seis horas essa mesma pessoa disse a mais três e nas próximas seis horas essa mesma pessoa disse outra vez a mais sete. Então cada uma dessas sete pessoas desenvolverá mais sete ciclos de informação, sendo que em 24 horas existe a probabilidade comprovada de que 79.779 pessoas saberão desse fato. Por isso destaca-se a importância de que a vítima conte para alguém o que está sofrendo, nem que seja somente para uma pessoa.

A Dr^a Luisa Fernanda Gómez Duque¹⁰ diz que durante este Congresso foram feitas várias exposições que mostraram um temor, um grande medo de falar, que não é um problema da personalidade do trabalhador que está sendo açoitado. O medo que se sente de perder o emprego é próprio de um sistema capitalista que faz a vida depender do trabalho, porque sem salário não podemos subsistir. Obviamente temos outras explicações mais profundas que a mera personalidade de quem é vítima de assédio laboral. Penso que é necessário investigar. Tampouco deverá ser uma resposta unívoca ou usual. Um trabalhador que está sendo assediado por um grupo, tem medo de relatar este temor a outros, que podem prejudicá-lo. Porém, penso que é necessário retomar essas considerações, a fim de buscar a raiz desses temores. Buscar o que fez com que estes homens não se reconheçam nos outros homens. Buscar o que fez com que passássemos a maltratar uns aos outros. Buscar o que nos fez depender do salário que nos paga outro ser humano perante o qual somos subordinados. Penso que por este caminho podemos buscar muitas respostas para o motivo pelo qual a vítima do assédio se cala.

10 Luisa Fernanda Gómez Duque (Colômbia). Advogada, Especialista em Direito do Trabalho e Segurança Social, Mestre em Filosofia e Professora da Universidad de Caldas. Doutoranda em Ciências Sociais, Infância e Juventude CINDE - Universidad de Manizales.

O Dr. Felipe Gomes da Silva Vasconcellos¹¹ acredita que tem vários aspectos do porquê uma vítima de violência de assédio moral não fala. Em primeiro lugar temos um aspecto material, ela precisa comer, ela precisa voltar para casa, comprar pão e comprar comida para sua família comer de manhã, dormir bem, e esse aspecto material que se impõe a todos, esse modo de viver, faz com que muitas pessoas silenciem diante de assédio com medo do desemprego. O desemprego é um fato que, inclusive, é utilizado como uma ferramenta de assédio organizacional pelas empresas: “ou você aceita fazer dessa forma ou tem 14 milhões de desempregados querendo seu trabalho”, esse é o primeiro aspecto. Tem um outro fato mais subjetivo que passa pela solidariedade ou pela falta dela no local de trabalho e isso influi muito na própria reestruturação produtiva, ou seja, terceirização, o teletrabalho, os trabalhos *part-time*, e tudo que se tenta fazer para que o trabalhador tenha o mínimo de vínculo possível com o seu trabalho, do ponto de vista da relação com seus companheiros de trabalho. Tudo isso pode fazer com que essa pessoa não fale ou não consiga se abrir por falta de solidariedade no seu local de trabalho. Existem outros aspectos, mas o Dr. Felipe acredita que estes sejam os fundamentais. Para ele, a forma de romper o silêncio é pela solidariedade, pela organização e luta dos trabalhadores. O papel dos sindicatos nos locais de trabalho é lutar contra a precarização do trabalho. Estes são os aspectos que podem fazer com que se rompa essa barreira do silêncio.

Em outros momentos, o medo de perder o emprego (principalmente em tempos de crise) e a real necessidade que o trabalhador tem de continuar em seu ofício, acabam perpetuando o assédio laboral.

A Dr^a Liliana Bucci¹² também indica como motivação principal para o silêncio da vítima, o medo. A vítima não pediu para ocupar este lugar no qual ela já é parte de um processo de humilhação e sofrimento e não compreende o porquê de estar nesta situação em que foi colocada deliberadamente. O medo em diversos níveis é a principal motivação para que a vítima se cale e não denuncie o assediador. Existe um grande medo de ser

11 Felipe Gomes da Silva Vasconcellos (Brasil). Advogado de trabalhadores e sindicatos. Professor universitário. Assessor da Confederação Nacional de Trabalhadores em Comércio e Serviços (CONTRACS-CUT). Mestre em Direito do Trabalho e Segurança Social pela Universidade de São Paulo. Membro da Rede Euro-Latino-Americana para análise de trabalho e sindicalismo.

12 Liliana Bucci (Argentina), Mestre em Saúde Mental, Psicóloga, Terapeuta familiar e de casais, Especialista em Assédio Psicológico (*Mobbing*)

perseguido e de perder o seu emprego, considerando-se que os colegas de trabalho não o apoiam nem são solidários, porque também têm medo. Quando a vítima pensa em denunciar o assédio, o grupo tenta dissuadi-la dessa ideia, porque têm medo de que outra pessoa passe a ser a vítima, então ocorre um processo de re-vitimização, onde este(a) trabalhador(a) se encontra sozinho e sem apoio do grupo. Então ele prefere seguir em silêncio, resistindo até onde for possível, pois perder este emprego poderá representar um dano ainda maior para ele. Por esta razão é de vital importância o investimento na prevenção da violência no trabalho, na capacitação das chefias e na orientação ao trabalhador para que saiba a quem pode recorrer tanto no âmbito jurídico como no de saúde mental. Por vezes o assédio é tão naturalizado que nem sempre o trabalhador percebe que está sendo vítima, ele não reconhece que aquele processo é de assédio. Um dia ele poderá ser severamente criticado no desempenho de seu trabalho, desqualificado, humilhado. Em outro ele recebe um elogio. Então essa descontinuidade de ação do assediador confunde a percepção deste trabalhador e ele acaba não percebendo que está sendo vitimado. Por esta razão as ações de prevenção são fundamentais.

CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO LABORAL PARA A SAÚDE DO TRABALHADOR

Os riscos a que estes trabalhadores assediados estão expostos têm consequências em suas relações interpessoais e familiares, como também trazem riscos para a sua saúde mental.

Segundo a cartilha *Assédio Moral e Sexual no Trabalho* produzida pelo MTE, “mulheres e homens reagem de maneira diferente, quando são vítimas de assédio. O assédio moral pode vir a desencadear ou agravar doenças. Nas mulheres a manifestação se dá através de choro, tristeza, sentimentos de menos valia, baixa autoestima, taquicardia, depressão, insônia, tremores, diminuição da libido, entre outros. Nos homens, o primeiro sentimento é o de revolta e indignação, e muitos pensam até em vingar-se do assediador. Outro sentimento que comumente aparece nos homens assediados é a ideia de suicídio, além de tendência ao alcoolismo. Muitos se sentem envergonhados

perante a família, desenvolvendo sentimento de baixa autoestima e inutilidade.” (MTE, ASCOM, 2009, p.27).

A naturalização do assédio moral no contexto de trabalho atual e da falência da cooperação e do compromisso mútuo nos vínculos sociais, caracteriza este tipo de prática como uma expressão da patologia da solidão - cada um por si. Portanto, a questão central aborda o Assédio Moral no trabalho, como uma estratégia de gestão organizacional, que desestrutura o coletivo e a solidariedade e remete a formas de dominação. O atual modelo produtivo exige eficácia por meio da racionalização da produção, do padrão de excelência de resultados, de níveis cada vez mais altos de exigência intensificada de desempenho, configurando um novo perfil de trabalhador (PAGÉS et al, 1987; ANTUNES, 2005; GAULEJAC, 2007; FARIA; MENEGHETTI, 2007; FARIA, 2009).

As transformações do sistema capitalista atual provocaram efeitos corrosivos no caráter, na subjetividade e na vida afetiva dos indivíduos, que passam a ser ordenados a partir de uma lógica de curto prazo, de flexibilidade, de superficialidade e de falta de comprometimento num contexto puramente econômico (SENNETT,1999).

As atuais relações no trabalho também se tornaram mais utilitárias, temporárias e enfraquecidas, permeadas de individualismo. Neste contexto, o assédio moral aparece como uma patologia da solidão, vinculada à desestruturação do coletivo e de solidariedade. Conforme Dejours (2008, p. 225), “as patologias da solidão são resultado da evolução dos métodos de organização do trabalho, sobretudo a evolução das modalidades de dominação. O assédio moral no trabalho pode ter caráter individual ou coletivo, manifestando-se em dois tipos distintos: assédio moral interpessoal e assédio moral organizacional. A falência da cooperação e do compromisso mútuo e o aumento da superficialidade e de falta de comprometimento são sintomas dessa relação que cada dia mais expõe o trabalhador aos riscos psicossociais, além do estresse, fadiga, Ler/DORT, assédios, e outros, tudo isso visto como uma estratégia de gestão sob a máscara de legalidade e aceitação. Esta forma de avaliar o assédio moral se distancia da perspectiva mais difundida, voltada a colocar a questão como um problema entre uma vítima e um agressor, porque considera os aspectos organizacionais e socioeconômicos como origem das práticas de assédio moral.”

As consequências do assédio no trabalho podem abarcar desde manifestações psicossomáticas leves a quadros com danos psíquicos importantes, inclusive podendo levar a comportamentos de autolesão/mutilação por parte do trabalhador.

O indivíduo pode ter danos psíquicos como ansiedade, depressão, falta de autoestima, fobias, culpabilidade, entre outros. Consequências físicas como problemas digestivos e musculoesqueléticos, distúrbios do sono, entre outros, e consequências sociais como isolamento, problemas familiares, entre vários outros.

Na situação de trabalho, o assédio pode ter como consequência o absenteísmo, a perda da efetividade e da produtividade, o aumento de acidentes e incidentes de trabalho, a deterioração do clima laboral, entre outros.

As consequências para a família do trabalhador podem ser devastadoras, chegando em alguns casos a sua desestruturação total.

Para as empresas, a maior consequência negativa parece estar relacionada à questão jurídica. Muitos são os processos de trabalhadores assediados que conseguem provar que foram vitimados, recaindo sobre a empresa um alto ônus em indenizações.

CONCLUSÃO

No meu entendimento ficou claro o quanto o trabalhador prefere sofrer calado a correr o risco de perder seu emprego, nem que esteja ganhando mal, trabalhando em situações nocivas para sua saúde, sendo maltratado pelos seus superiores e conseqüentemente adoecendo. O pânico do desemprego fala mais alto.

Referendando tudo que foi dito nos depoimentos colhidos para esta pesquisa, é preciso romper o silêncio. É igualmente necessário que sejam criadas ações por parte dos movimentos sociais e de trabalhadores, juntamente com o movimento sindical, a fim de que sejam criadas medidas preventivas e de conscientização junto aos trabalhadores e empresas. A integridade física e psicológica dos trabalhadores precisa ser pautada nas convenções e nos acordos coletivos. É preciso agir.

Uma maneira de estimular os trabalhadores a falarem sobre o clima organizacional é promover pesquisas periódicas que façam esta avaliação. Existem ferramentas que tem o propósito de investigar a incidência de assédio bem como qual o impacto emocional que elas causam no trabalhador. Desta forma poderemos investigar a ocorrência de situações de humilhação ou coação, tanto por parte de chefias como de colegas de trabalho, podendo usá-la como um canal de denúncia, permitindo que a vítima fique anônima neste processo.

A realização de palestras também poderá ser uma alternativa para esclarecer dúvidas e instruir os trabalhadores sobre as formas de assédio laboral a que poderão estar sujeitos e quais as consequências do assédio tanto para a empresa quanto para o assediador e o trabalhador vitimado. Um treinamento ou dinâmica para as chefias e supervisores também poderá ser útil no caráter preventivo.

É preciso romper o silêncio. O silêncio maltrata. O silêncio adocece. É preciso tornar visível o invisível.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, Júnior. **Linha de frente**: os bastidores do telemarketing. São Paulo: Ed. LeiaSempre, 2007.

BRAGA, Ruy; ANTUNES, Ricardo. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Manual da NR-17. ANEXO II TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING** (Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007). Brasília, DF, 2007.

BUCCI, Liliana E. **Violencia laboral mobbing**: vítimas victimizadas. 2. ed. Santa Fé – ARG.: Laborde Editor, 2017.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. Organização e intensificação do tempo de trabalho. **Revista Sociedade e Estado**, São Paulo, v. 28. n. 2, maio-ago. 2013.

DEJOURS, CHRISTOPHE. **A loucura do trabalho, estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez; Oboré, 1992.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 14, n. 54, p. 7-11, 1986.

FERREIRA, José C. - Violência no local de trabalho - assédio moral. **Sindireceita**, Brasília, DF, 04 abr. 2011. Disponível em: <http://sindireceita.org.br/blog/Violencia-no-local-de-trabalho-assedio-moral/>. Acesso em: nov. 2017.

GREBOGI, D. Adoecimento mental entre os trabalhadores do setor de teleatendimento. **Revista Ciências do Trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 129-144, 2015.

GUIMARÃES, Liliana A. "Mobbing" (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. **Psic.: Teor. e Pesq**, Brasília, DF, v. 22 n.2, Maio – Ago. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000200008#nt01. Acesso em: nov. 2017.

LIMA, Tássia D F; SOUZA, Marcos A. O impacto do Mobbing sobre o estresse no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia** – UFRRJ, Rio de Janeiro v. 15, n. 2 p. 608-630 2015.

MARQUES, Fernanda. Saúde e ciência para todos. Operadores de telemarketing são vítimas de estresse físico e emocional. **Agência Focruz de notícias**, Rio de Janeiro, 29 ago. 2005.

M.I.M.A. Associazione. **Associazione contro la violenza morale sul lavoro**. Roma, [2016]. Disponível em: http://www.mimamobbing.com/chi_siamo.htm. Acesso em: nov. 2017.

MTE. ASCOM. **Cartilha Assédio moral e sexual no trabalho**. Brasília, DF, 2009.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. da R. Assédio moral organizacional: fatores organizacionais propiciadores e a dinâmica do assédio. In: ECONTRO DA ANPAD, 35. **Anais...** Rio de Janeiro, 2011.

OLIVEIRA, Roberval P.; NUNES, Mônica de O. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. **Saude Soc.**, São Paulo, v..17 n.4 out./dez. 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902008000400004>. Acesso em: nov. 2017.

OLIVEIRA, Simone. **Call center**: trabalhadores são vítimas de estresse físico e emocional. Rio de Janeiro: Agência FioCruz (Fundação Oswaldo Cruz); Sinttel-Rio. 12 jul. 2017, Disponível em: <http://sinttelrio.org.br/2017/07/12/call-center-trabalhadores-sao-vitimas-de-estresse-fisico-e-emocional/> . Acesso em: nov. 2017.

RAMALHO, Nelson C, **O mobbing é que é um fenômeno duradouro, sistemático, com um propósito de lesar a pessoa em causa ao ponto de a fazer, por vontade própria, abandonar o seu posto de trabalho**. Entrevista concedida ao Univerisia Portugal em 02 jul. 2015.

RIMOLI, Adriana O.; GUIMARÃES, Liliana A. M. Mobbing: (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa** - Universidade Católica Dom Bosco, São Paulo, mai-ago. 2006, v. 22 n. 2, p. 183-192.

ROCHA, Kathe Jane Souza. **O sofrimento do trabalhador causado pela organização do trabalho em Call Center**. São Paulo: Nelpa, 2011.

TURTE, S. L. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho: percepção e estratégias de enfrentamento de adolescentes trabalhadores** . Dissertação (Mestrado em Saúde Pública). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da USP, 2011. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-29012012-170212/pt-br.php>. Acesso em: nov. 2017.

VALENTE, HELOISA. 52% dos profissionais já sofreram assédio: pesquisa diz que a grande maioria das vítimas não denuncia o agressor. **Vagas Profissões**, São Paulo, [2017]. Disponível em: <http://www.vagas.com.br/profissoes/acontece/no-mercado/52-dos-profissionais-ja-sofreram-assedio/> . Acesso em: nov. 2017.

VENCO, Selma. Quando o trabalho adoce: uma análise sobre o teleatendimento. InterfacEHS. **Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente** - Senac, São Paulo - v.3, n.3, Artigo 1, ago./ dez 2008.

VENCO, Selma. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. Campinas: Arte & Escrita, 2006.