

Sofrimento psíquico, intensificação do trabalho e desgaste mental: o trabalho em Call Centers

Psychological suffering, work intensification and mental exhaustion and: Work in Call Centers

Paulo Victor Rodrigues de Azevedo Lira^{1,5}, Diego de Oliveira Souza², Angela Santana do Amaral³, Idê Gomes Dantas Gurgel¹, Maurício Barbosa de Lima⁴, Adriana Guerra Campos^{1,5}

DOI: 10.1590/2358-28982025E210502P

RESUMO A pesquisa analisou como o sofrimento psíquico relaciona-se com a organização do trabalho, sua intensificação e o desgaste mental dos teleoperadores. Trata-se de um estudo transversal, descritivo, realizado com teleoperadores de duas empresas localizadas na região metropolitana de uma capital nordestina. Ao todo, foram aplicados 364 questionários e autoaplicados 445 *Self-Reporting Questionnaire-20* com objetivo de caracterizar aspectos sociais, do trabalho e da saúde, assim como a predisposição aos transtornos mentais comuns. Os dados foram analisados a partir de uma abordagem crítica, considerando a dialética singular-particular-universal. Os achados indicam que a intensificação do trabalho, a baixa autonomia e a instabilidade empregatícia caracterizam a realidade dos teleoperadores, resultando em impactos significativos na saúde, tais como os que caracterizam os transtornos mentais comuns. Associado a isso, o sofrimento psíquico atua como instrumento potencializador da organização do trabalho, por meio de sua intensificação, e pode levar ao desgaste mental dos trabalhadores, sendo indicativo dos altos índices de afastamento e adoecimento mental na categoria, bem como da grande rotatividade no setor. Este estudo ressalta a urgência de uma abordagem crítica sobre a organização do trabalho que questione a estrutura do sistema produtivo.

PALAVRAS-CHAVE Saúde mental. Transtornos mentais. Saúde ocupacional. Riscos ocupacionais.

ABSTRACT *The research analyzed how psychological distress is related to the organization of work, its intensification and the mental exhaustion of telemarketers. This is a cross-sectional, descriptive study, carried out with telemarketers from two companies located in the metropolitan region of a northeastern capital. In total, 364 questionnaires and 445 Self-Reporting Questionnaires-20 were applied with the aim of characterizing social, work and health aspects, as well as the predisposition to Common Mental Disorders. The data were analyzed from a critical approach, considering the singular-particular-universal dialectic. The findings indicate that work intensification, low autonomy and job instability characterize the reality of telemarketers, resulting in significant impacts on health, such as those that characterize common mental disorders. Associated with this, psychological distress acts as an instrument that enhances the organization of work, through its intensification, and can lead to mental exhaustion among workers, indicating the high rates of absence and mental illness in the category, as well as the high turnover in the sector. This study highlights the urgency of a critical approach to the organization of work that questions the structure of the production system.*

KEYWORDS *Mental health. Mental disorders. Occupational health. Occupational risks.*

¹Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz Pernambuco), Instituto Aggeu Magalhães (IAM), Laboratório Saúde, Ambiente e Trabalho (Lasat) - Recife (PE), Brasil.

paulo.alira@gmail.com

²Universidade Federal de Alagoas (Ufal), Programa de Pós-Graduação em Serviço Social (PPGSS) - Campus Arapiraca - Arapiraca (AL), Brasil.

³Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Programa de Pós-Graduação em Serviço Social (PPGSS) - Recife (PE), Brasil.

⁴Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco (Sinttel-PE) - Recife (PE), Brasil.

⁵Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco (SES-PE), Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest) - Recife (PE), Brasil.



Introdução

A partir da década de 1970, com o processo de reestruturação produtiva, houve ampliação do setor de serviços, inserção de novas tecnologias, novas relações de trabalho e modificações na forma de organização do trabalho^{1,2}. Esse processo está diretamente ligado às mudanças na esfera político-econômica, com adoção de políticas neoliberais e avanço da precarização do trabalho³.

No Brasil, essas alterações ganharam intensidade a partir da década de 1990, com a imposição de diretrizes por parte dos organismos financeiros internacionais, que, inclusive, determinou uma contrarreforma do Estado brasileiro⁴. Um dos marcos da adoção de políticas neoliberais no País foi a privatização da Telecomunicações Brasileiras S.A. em 1998⁵. De forma geral, além das modificações tecnológicas no setor, houve mudanças na organização do trabalho, na remuneração, na atuação sindical e no perfil dos trabalhadores⁶.

Com a articulação entre os serviços de telecomunicações e o uso da informática, expandiram-se as Centrais de Teleatividades (CTA), popularmente chamadas de *Call Centers*. A ampliação dessas centrais se deu majoritariamente por meio da terceirização dos serviços, que aumenta a geração de empregos, ainda que marcados pela precarização. O trabalho pouco qualificado, rotinizado, com adoção de *scripts* e com gerenciamento ativo por meio de supervisores e *softwares* caracteriza a atividade nas CTA⁷⁻¹⁰.

Em 2023, estimava-se um quantitativo de 1,4 milhão de trabalhadores empregados no setor¹¹. Grande quantitativo desses empregos estão nas quatro maiores empresas de *Call Center* do País, o que indica a forte centralização e controle do mercado¹².

O perfil geral desses trabalhadores envolve jovens, na maior parte mulheres, pardas ou pretas, com ensino médio completo e ensino superior em andamento e com remuneração entre um e dois salários mínimos^{8,13}. O setor também emprega importante parcela de

trabalhadores LGBTQIAPN+¹⁴, configurando parte de fração da classe trabalhadora, o cibertariado¹⁵.

A nova morfologia do mundo trabalho articulou precárias condições de trabalho com novas e velhas formas de contratação e organização do trabalho¹⁶. Compreender esse processo exige o entendimento das repercussões do trabalho na vida dos trabalhadores antes mesmo da expressão patológica em seus corpos. Por isso, se faz necessária a compreensão do desgaste da força de trabalho, entendido como a perda potencial ou efetiva da capacidade biopsíquica do trabalhador e do sofrimento psíquico, que considera as defesas mentais dos trabalhadores ante os processos que atentam contra a identidade desses e a realização no trabalho^{17,18}.

Vários impactos à saúde dos teleoperadores são relatados, com adoecimentos de ordem biopsíquica^{8,19}. Algumas dessas questões estão associadas à natureza da atividade desenvolvida, mas não devem ser dissociadas das condições históricas e sociais em que o trabalho é realizado; portanto, faz-se necessária uma abordagem crítica de forma a relacionar o processo de trabalho com as necessidades de valorização do valor^{2,17}. É imprescindível o estudo baseado na concepção de desgaste, com enfoque no desgaste mental, que considere aspectos relativos à organização do trabalho, sobretudo à intensificação deste e sua relação com o sofrimento psíquico^{2,17}.

Este artigo tem por objetivo analisar processos que envolvem o sofrimento psíquico, a intensificação do trabalho e o desgaste mental a partir de dois *Call Centers* localizados na região metropolitana de um estado nordestino.

Material e métodos

A pesquisa é fruto da parceria de instituição pública de pesquisa com o Centro de Referência Estadual em Saúde do Trabalhador e o sindicato da categoria. A parceria salienta a visão da Vigilância em Saúde do Trabalhador,

por meio da intersectorialidade e da participação ativa dos trabalhadores^{20,21}.

Trata-se de estudo transversal, descritivo. As informações foram coletadas com trabalhadores de teleatendimento em dois *Call Centers* (Empresa A e Empresa B) localizados na região metropolitana de um estado nordestino, no período de julho de 2017 a maio de 2018. A amostragem se deu por conveniência, respeitando o cálculo amostral e o diferente quantitativo de entrevistas aplicadas nos turnos de trabalho. Os trabalhadores foram abordados nas portas das empresas.

Como critério de inclusão, foram considerados: desempenhar a função de teleoperador, ser maior de 18 anos, que se apresente voluntariamente para responder ao questionário. Como critério de exclusão, foi considerado estar em período de férias ou afastado do trabalho. Tendo em conta o número total de teleoperadores do estado à época (estimados 30 mil) e das empresas A (estimados 13 mil) e B (estimados 5 mil), optou-se pelo cálculo amostral por meio de um plano de amostragem estratificada por empresas, com margem de erro de 5% para cada Intervalo de Confiança (IC) de 95%. A amostra final ficou definida em 355 teleoperadores, sendo a empresa A, n = 270, e a empresa B, n = 85. Seguindo esse critério, foram aplicados 364 questionários-entrevista (268 na empresa A e 96 na empresa B) e 445 *Self-Reporting Questionnaire-20* (SRQ-20) (282 na empresa A e 163 na empresa B).

Instrumentos e coleta de dados

Foi aplicado questionário composto por 65 questões, categorizadas em quatro blocos: 1) perfil do entrevistado; 2) aspectos sociais; 3) aspectos do trabalho; e 4) aspectos da saúde, tendo como base a enquete operária²². Tal questionário teve o objetivo de construir o perfil socioeconômico, descrever as relações e a organização do trabalho e identificar as morbididades referidas pelos/as trabalhadores/as.

O SRQ-20, questionário validado em

populações urbanas brasileiras^{23,24}, foi escolhido por poder sugerir a presença de Transtorno Mental Comum (TMC), sendo composto de 20 questões, das quais 4 são sobre sintomas físicos, e 16, sobre distúrbios psicoemocionais. Os escores obtidos estão relacionados com a probabilidade de presença de transtorno não psicótico, variando de 0 (nenhuma probabilidade) a 20 (extrema probabilidade), no qual cada questão tem valor de 1 ponto. As respostas que apresentaram escore ≥ 7 foram consideradas como indicadores de possível sofrimento mental²⁵. O seu preenchimento foi realizado de forma autoaplicada²⁵. O seu preenchimento foi realizado de forma autoaplicada.

Análise de dados

Os dados foram digitados e exportados para o *software* Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versão 15, 2008, SPSS Inc., Chicago, Illinois EUA). Para a caracterização da população, foi utilizada estatística descritiva. A análise descritiva incluiu a verificação das condições de vida, de trabalho e adoecimento, por meio do perfil socioeconômico, das relações e organização do trabalho e da predisposição ao TMC. Os entrevistados foram identificados a partir das siglas: E1, E2, E3, E4, E5.

Os dados foram analisados a partir do materialismo histórico-dialético considerando os contextos históricos sociais em que esses processos estão inseridos, ancorados na dialética singular-particular-universal²⁵.

Na dimensão universal/geral, foram analisadas a lógica de acumulação capitalista, a reprodução social, o processo geral de flexibilização e precarização do trabalho. Com relação à dimensão particular, utilizaram-se as categorias classe, gênero, raça, orientação sexual, articulando as questões materiais e simbólicas que determinam os modos de vida e as condições de saúde do grupo de trabalhadores estudado, como a organização do trabalho, a intensificação deste, o processo de trabalho,

a jornada de trabalho, o sofrimento psíquico e o desgaste mental. Na dimensão singular/individual, foram considerados indivíduos e famílias, seu estilo de vida e cotidiano; o adoecimento se expressará individualmente nessa dimensão. Esta análise ancora-se na abordagem da Epidemiologia Crítica²⁶. Cabe destacar que essas dimensões, apesar de apresentarem um caráter hierárquico, não são estáticas, logo, articulam-se dialeticamente e possuem autonomia relativa nessa hierarquia²⁶.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisas do Instituto Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, sob o CAAE nº 71489517.9.0000.5190 com número de Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) 4.199.439. A pesquisa atende aos requisitos éticos presentes na Resolução nº 466, de 12 dezembro de 2012²⁷, e na Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016²⁸.

Resultados e discussão

Breve caracterização dos(as) trabalhadores(as)

A força de trabalho nas empresas era caracterizada por trabalhadores jovens, entre 18 e 24 anos de idade (61,3%); pardos (49,5%) e pretos (21,2%) representaram a maior parte (70,7%); e 66,9% dos entrevistados eram do sexo feminino. O grau de escolaridade declarado foi majoritariamente o ensino médio completo (51,2%), seguido pelo superior incompleto (28,7%). A maior parte possuía moradia própria (68,9%) e obtinha remuneração máxima de um salário mínimo (78%). Mais informações sobre o perfil sociodemográfico são apresentadas na *tabela 1*.

Tabela 1. Questionário-entrevista: Aspectos sociodemográficos dos entrevistados (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
Idade (anos)	18-24	223	61,3
	25-31	93	25,5
	32-40	38	10,4
	41-50	9	2,5
	51-60	1	0,3
Sexo	Feminino	243	66,9
	Masculino	120	33,1
Identidade de gênero	Cisgênero	354	97,3
	Transgênero	7	1,9
Orientação sexual	Heterossexual	305	84,3
	Homossexual	38	10,4
	Bissexual	19	5,2
	Assexual	0	0
Raça/cor	Branca	73	20,1
	Preta	77	21,2
	Amarela	29	8

Tabela 1. Questionário-entrevista: Aspectos sociodemográficos dos entrevistados (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
	Parda	180	49,5
	Indígena	5	1,4
Estado civil	Solteiro	253	77,1
	Casado	67	20,4
	Separado	1	0,4
	Divorciado	7	2,1
	Viúvo	0	0
Possui Filhos	Sim	113	31
	Não	213	58,5
	Ignorado/Branco	38	10,4
Escolaridade	Ensino fundamental incompleto	0	0
	Ensino fundamental completo	4	1,1
	Ensino médio incompleto	4	1,1
	Ensino médio completo	186	51,2
	Curso técnico incompleto	16	4,4
	Curso técnico completo	22	6,1
	Ensino superior incompleto	104	28,7
	Ensino superior completo	24	6,6
	Pós-graduação	3	0,8
Ignorado/Branco	1	0,3	
Atividade além do trabalho	Sim	145	40,3
	Não	215	59,7
	Ignorado/Branco	4	1,1
Qual atividade	Outro emprego	37	25,2
	Estudo	105	71,4
	Outro emprego e estudo	1	0,7
	Outro	4	2,7
Instituição estudo	Pública	10	12,7
	Privada	68	86,1
Moradia	Própria	250	68,9
	Alugada	100	27,5
	Cedida	13	3,6
Principal gasto	Alimentação	205	61,2
	Saúde Privada	7	2,1
	Estudo	41	12,2
	Previdência Privada	1	0,3
	Vestuário	10	3
	Lazer	8	2,4
	Aluguel	41	12,2
	Luz/Água	11	3,3

Tabela 1. Questionário-entrevista: Aspectos sociodemográficos dos entrevistados (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
Tempo livre	Transporte	11	3,3
	Lazer	300	82,4
	Estudo	19	5,2
	Trabalho doméstico	6	1,6
	Lazer e estudo	32	8,8
	Lazer e trabalho doméstico	4	1,1
	Trabalho	2	0,5

Fonte: elaboração própria.

'Novas' relações de trabalho, 'velhas' condições e organização do trabalho

Deu-se ênfase à aparente dicotomia entre novas/velhas relações, condições e organização do trabalho por compreender que as alterações ocorridas contemporaneamente conservam em sua essência a necessidade de exploração da força de trabalho, ou seja, mais que uma ruptura completa, existe uma relação dialética entre novo/velho que configura o mundo do trabalho atual²⁹.

A expansão do trabalho nas CTA ocorreu *pari passu* com o processo de terceirização das atividades e de expansão do setor de serviços. As grandes CTA no Brasil são organizadas por grupos empresariais que oferecem serviços a empresas de telefonia, internet, tv por assinatura, bancos, entre outros. Dessa forma, o serviço antes realizado por empregados contratados diretamente passou a ser terceirizado²⁹. De modo geral, o impacto das terceirizações tem relação com a redução da remuneração dos trabalhadores, o aumento da rotatividade e as piores condições de saúde e segurança no trabalho^{29,30}.

As empresas A e B evidenciam essa realidade, caracterizada por empresas de grande porte, distribuídas em território nacional e que ofertam telesserviços por meio da terceirização. No caso deste estudo, o telesserviço foi contratado principalmente por empresas

de telefonia, internet e tv a cabo (73,9%) e por bancos (18,3%). Sobre o processo de terceirização no sistema bancário, Venco relaciona-o a precarização das relações de trabalho, pois:

[...] apesar dos profissionais terceirizados realizarem trabalho bancário, eles não pertencem à categoria profissional correspondente – que obteve, ao longo de sua trajetória, importantes conquistas salariais e sociais³¹⁽⁴⁸⁾.

Essa condição se assemelha ao que ocorre em outros setores que utilizam a estratégia da terceirização dos telesserviços. Se, por um lado, o setor gerou novos empregos, por outro, alguns destes já existiam e migraram de uma condição de maior estabilidade para empregos precários. Em consonância, os novos postos são gerados sob o signo da precarização.

Esse contingente de trabalhadores compõe parte de uma nova fração da classe trabalhadora, marcada pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e pela precarização do trabalho, caracterizada como 'Infoproletariado'²⁹ ou 'Cibertariado'¹⁵.

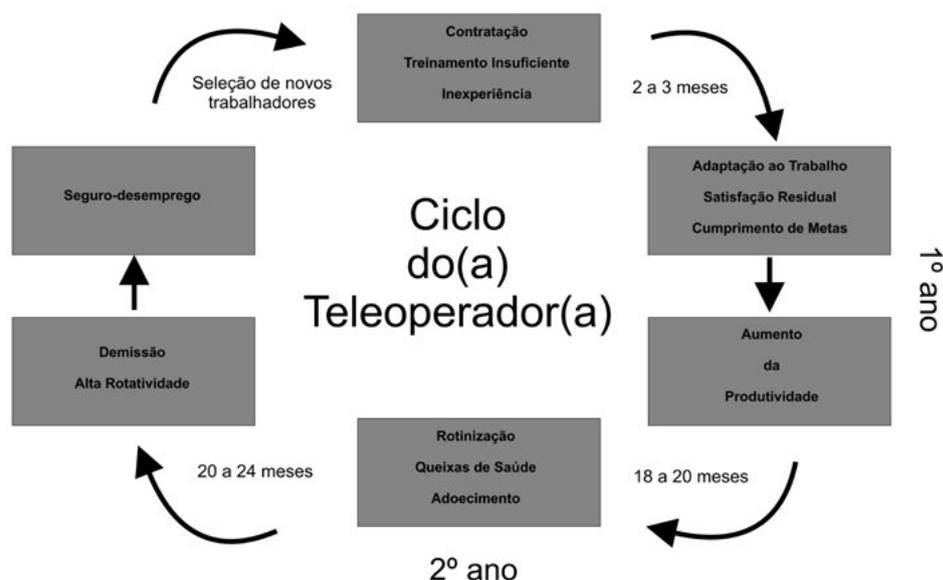
A maior inclusão do trabalho digital/informatizado nas CTA não o descaracteriza como uma atividade de ação rotinizada e repetitiva. Ao contrário da promessa de um trabalho informacional criativo, tem-se a adoção de velhas práticas tayloristas, caracterizadas como 'infotaylorismo'³². As ocupações exigem

um conhecimento genérico de informática, o que possibilita a alta rotatividade nos postos de trabalho e contribui para um clima constante de insegurança em relação ao emprego^{15,29}. A expressão dessa rotatividade nesta pesquisa foi o tempo de trabalho nas empresas, uma vez

que 63,3% tinham, no máximo, 2 anos e apenas 19,8% possuíam mais de 3 anos de trabalho nas CTA.

Braga⁸ analisa a alta rotatividade por meio do ‘Ciclo do Teleoperador’ esquematizado na figura 1.

Figura 1. Ciclo do teleoperador(a)



Fonte: elaboração própria adaptada de Braga⁸.

É na última fase do ciclo que as queixas de saúde aparecem com mais ênfase. Como a possibilidade de mobilidade de funções no interior da empresa é limitada, em muitos casos, a demissão é o caminho seguido.

As faces da precarização do trabalho nas centrais de teleatividades

As informações analisadas evidenciam que não se trata uma massa amorfa de trabalhadores, pelo contrário, trata-se de um grupo bem definido: em sua maioria mulheres jovens, com idade entre 18 e 24 anos (56%); não brancas (78%), com recente entrada no mercado de trabalho. Além disso, 35% das mulheres entrevistadas estavam em sua

primeira experiência com emprego formal; 41,2% com ensino médio concluído, e 22,2% cursando o ensino superior. Tem-se assim a articulação de categorias centrais relacionadas com a dimensão da (re)produção social que constituem os trabalhadores deste estudo, que são: classe, raça e gênero.

A desvalorização do trabalho dessas mulheres ocorre pela definição de papéis tácitos, que seriam características ‘essencialmente femininas’, como paciência, capacidade de escuta e delicadeza com os clientes⁷. São reforçados papéis sociais, impostos pelo machismo e patriarcado, uma vez que não seria necessária a qualificação dessas trabalhadoras já que o ‘ser mulher’ é suficiente. Os reflexos dessa

desqualificação são evidenciados nos baixos salários auferidos, que estão massivamente no grupo de até um salário mínimo (93%). O processo de inserção precária da força de trabalho feminina no mercado de trabalho evidencia uma hierarquização de gênero, pautada na desqualificação do trabalho feminino e a consequente inserção em condições e relações mais precárias de trabalho³³.

Também merece atenção o trabalho reprodutivo executado pelas mulheres. A articulação entre a esfera produtiva e reprodutiva se dá por uma desigual divisão sexual do trabalho, em que mulheres acumulam as funções executadas nas CTA e o trabalho doméstico. A jornada de trabalho nas CTA, que é limitada a 6 horas e 20 minutos, é um contributivo para essa articulação, já que existe mais ‘tempo livre’ para execução de outras tarefas. Estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada³⁴ evidencia a desigualdade descrita, uma vez que as mulheres têm um acréscimo de 11 horas semanais de trabalho doméstico e cuidado não remunerado em relação aos homens. A desigualdade se amplia quando estas possuem filhos, caso de 37,9% das nossas entrevistadas.

A divisão desigual do trabalho doméstico intensifica o desgaste das teleoperadoras, não podendo ser ignorada em sua articulação com o trabalho desenvolvido nas CTA. Mais do que uma questão hermética relacionada com o gênero, o trabalho reprodutivo cumpre relevante função no modo de produção capitalista, garantindo a reprodução da força de trabalho à custa da maior exploração e opressão feminina^{9,33}. De forma a ampliar as desigualdades e a inserção em trabalhos mais precários, ressaltam-se as questões relativas à raça, visto que a grande maioria dessas trabalhadoras é de origem não branca, fato que também foi evidenciado por Braga⁸ em estudo nas CTA.

Igualmente, faz-se necessário discutir questões relacionadas com orientação sexual e identidade de gênero. Entre os entrevistados, 10,4% se identificaram como homossexuais, e 5,2%, como bissexuais. Com relação à identidade de gênero, 1,9% das pessoas questionadas

identificaram-se como transgêneras. Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços¹⁴, dos cerca de 1,4 milhão de trabalhadores do setor, 20% são da comunidade LGBTQIAPN+, e em torno de 1% desse montante é composto por pessoas trans. O setor é um dos grandes responsáveis pelo emprego formal da população LGBTQIAPN+, no entanto, sua inserção também se dá em ocupações pouco qualificadas. A inserção de minorias no trabalho de teletendimento relaciona-se com a exclusão desses segmentos em outras ocupações, principalmente as que necessitam de um contato ‘cara a cara’. Além disso, pela maior dificuldade de inserção no mercado de trabalho formal, amplia-se a subordinação destes ao emprego nos telesserviços, mediada pela constante sensação de insegurança^{7,8}.

Em síntese, as características estruturais que determinam processos de LGBTQIAPN+ fobia facilitam a inserção desses trabalhadores nas CTA. Ao mesmo tempo, pelos gargalos evidenciados no mercado de trabalho para pessoas LGBTQIAPN+ a ‘aceitação’ das condições e relações precárias de trabalho nesses empregos é evidenciada.

A organização do trabalho e a saúde dos teleoperadores

A jornada de trabalho informada pela maior parte dos trabalhadores (82,1%) foi de 6 horas e 20 minutos (considerando intervalo de pausa). Em 7,7% das pessoas entrevistadas, foi relatada jornada diária de 8 horas ou mais, o que contraria legislação específica do setor³⁵. A legislação também prevê a adoção de pausas (2 pausas de 10 minutos), o que foi evidenciado na maior parte das entrevistas (85,2%), no entanto, 9,1% informaram ter apenas 1 pausa, e 1,9% informou não a ter. Quanto à duração das pausas, 90,1% informaram duração de 10 minutos. A existência de tempo de pausa para refeição foi relatada por 90,4% dos entrevistados. A duração do tempo de refeição mais relatada foi de 20 minutos (89,1%), porém, 4,6% referiram tempo de refeição inferior ao de 20 minutos (*tabela 2*).

Tabela 2. Questionário-entrevista: Aspectos relacionados ao trabalho dos entrevistados (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
Tempo na empresa	< 2 meses	8	2,2
	2-6 meses	40	11
	7-11 meses	80	22
	1-2 anos	102	28,1
	2 anos e 1 dia - 3 anos	61	16,8
	> 3 anos	72	19,8
	Ignorado/branco	1	0,3
Primeiro emprego	Sim	166	45,6
	Não	195	53,6
	Ignorado/branco	3	0,8%
Jornada de trabalho diária	4 horas	35	9,6
	6 horas e 20 minutos	299	82,1
	8 horas	20	5,5
	> 8 horas	8	2,2
	Ignorado/branco	2	0,6
Intervalo de descanso	Sim	357	98,1
	Não	7	1,9
Quantos intervalos	1	33	9,1
	2	310	85,2
	3	14	3,8
	Não tem intervalo	7	1,9
Quanto tempo de intervalo	10 min	328	90,1
	11-20 min	22	6
	21-30 min	2	0,5
	Mais de 30 min	4	1,1
	Não tem intervalo	7	1,9
Pausa para refeição	Sim	329	90,4
	Não	34	9,3
	Ignorado/Branco	1	0,3
Quanto tempo para refeição	Menos de 20 min	15	4,6
	20min	293	89,1
	Mais de 20 min	23	6,9
Remuneração	< 1 salário mínimo	60	16,5
	1 salário mínimo	283	78
	1 a 2 salários mínimos	20	5,5
	Ignorado/branco	1	0,3
Dependentes da remuneração	Nenhum	131	36,1
	1-3 pessoas	201	55,4
	4-5 pessoas	28	7,7
	> 6 pessoas	3	0,8
Existem metas a serem atingidas	Sim	303	83,2
	Não	61	16,8

Tabela 2. Questionário-entrevista: Aspectos relacionados ao trabalho dos entrevistados (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
Gratificação por meta	Sim	207	56,9
	Não	156	42,8
	Ignorado/Branco	1	0,3
Gratificação no salário	Menos de 10%	17	8,9
	10%	88	46,3
	20%	40	21,1
	30%	15	7,9
	40%	4	2,1
	50%	2	1,1
	60%	1	0,5
	Mais de 60%	1	0,5
	Não sabe	17	8,9
	Em forma de folga	3	1,6
	Em forma de agrado (chocolate)	2	1,1
Empresas que terceirizam o serviço	Outras formas	17	8,9
	Telefonia, internet e TV a cabo	269	73,9
	Bancária	67	18,3
Existe supervisão da atividade	Elétrica	28	7,7
	Sim	361	99,2
Forma como a supervisão é executada	Não	1	0,3
	Ignorado/branco	2	0,5
	Supervisor	344	94,5
	Software	14	3,8
Mudaria algo na organização do trabalho	Próprios trabalhadores	3	0,8
	Ignorado/branco	3	0,8
	Sim	255	70,1
	Não	106	29,1
	Ignorado/branco	3	0,8

Fonte: elaboração própria.

Quando questionados acerca do tempo para alimentação, 85,4% informaram que 20 minutos são insuficientes. Alguns comentários evidenciam a insuficiência do tempo: “*quem come em 20 minutos?*” (E4); “*faz mal comer rápido! Refluxo*” (E2); “*Só dá para engolir*” (E3); “*perde-se 5 minutos na fila e mais 5 minutos para esquentar a comida*” (E1); “*adquiri gastrite pelo curto tempo para alimentação*” (E5).

O trabalho supervisionado foi relatado por 99,2% dos entrevistados e reflete característica

marcante da organização do trabalho nos *Call Centers*. As formas de supervisão mais relatadas foram: supervisor do setor (94,5%); *softwares* (3,8%); e os próprios trabalhadores (0,8%).

O trabalho nas CTA possui etapas bem delimitadas, não sendo necessário grande especialização para executá-lo. Essa característica possibilita que a atividade seja considerada ‘porta de entrada’ para o primeiro emprego, como evidenciou-se em 45,6% dos entrevistados. Nessa direção, por prescindir

de experiência prévia, a autonomia dos trabalhadores pode ser facilmente limitada, favorecendo a intensificação do trabalho por meio da utilização de *scripts* e limitação de tempos para o atendimento dos clientes.

Uma análise rápida e imprecisa sobre a introdução de TIC nos processos de trabalho contemporâneos pode aparentar uma qualificação desses processos mediante o enriquecimento do conteúdo das atividades. No entanto, o processo é contraditório e se expressa de diferentes formas. No caso das CTA, a introdução de novas tecnologias promove uma racionalização do trabalho, associada ao empobrecimento do conteúdo da atividade⁷⁻⁹.

Nas CTA, o uso das tecnologias é elemento essencial à organização taylorista do trabalho, favorecendo a sua intensificação. Apesar de monótono, o ritmo de trabalho exigido é intenso, com rigoroso controle dos tempos, por exemplo, limites estabelecidos nos chamados Tempo Médio de Atendimento (TMA). Com uso de *softwares* e *scripts*, as ações executadas têm controle do seu conteúdo por parte da gestão da empresa, assim como favorecem o controle dos tempos utilizados em cada operação. O comportamento também é controlado, com cobranças em relação ao atendimento, evidenciadas por meio de expressões como ‘atender com o sorriso na voz’^{9,32,36,37}.

Os *scripts* e as informações dos clientes também são fornecidos por meio de *softwares*. A fusão entre supervisão e a organização do trabalho, com uso da informática, possibilita eliminar a porosidade do trabalho, intensificando ao máximo o trabalho desenvolvido^{13,33}. Os tempos de atendimento são predefinidos; e quando as metas, no geral relacionadas com o TMA, não são atendidas, existe a chamada do teleatendente para *feedback* (55,8%), emissão de advertência formal (21,7%) ou suspensão (8,2%).

O controle do trabalho também é evidenciado na forma de ‘autocontrole’ ou ‘fiscalização mútua’. Dal Rosso³⁸ destaca esse tipo de controle em empresas de telefonia, como também foi identificado. Com essa prática, há uma internalização das regras e objetivos da

empresa, criando um cenário de gerenciamento mútuo pelos próprios trabalhadores. Outra característica do autocontrole do trabalho “baseia-se no estado permanente de poder ser controlado. [...] Pois ter medo de ser vigiado é vigiar-se a si mesmo”¹⁸⁽¹⁰¹⁻¹⁰²⁾.

Assim, há uma exploração do sofrimento, uma vez que a insatisfação dos trabalhadores é utilizada como mecanismo de intensificação do trabalho, já que uma maneira possível de expressar a insatisfação seria acelerando o ritmo de trabalho, sendo o sofrimento psíquico instrumento para obtenção do trabalho.

Fato semelhante foi observado por Le Guillant et al.³⁹, que classificaram o quadro psíquico de telefonistas francesas como uma síndrome associada a fadiga nervosa, a partir de quadro anteriormente descrito como ‘neurose das telefonistas’. O desenvolvimento do quadro estaria ligado essencialmente aos aspectos da organização do trabalho, e, como observou Dejours¹⁸, seria funcional ao aumento da intensidade do trabalho. Com as devidas modificações, quadro similar é observado nos teleoperadores com queixas diversas relacionadas com a saúde biopsíquica.

Assim, fica evidente que a organização do trabalho nas CTA segue os princípios tayloristas.

A taylorização da atividade do teleoperador consiste nisto: aprisionar a força espiritual do trabalho – e seus conhecimentos práticos – em uma rotina produtiva marcada pela interação do trabalho com as tecnologias informacionais [...] ³²⁽¹³⁻¹⁵⁾.

A organização do trabalho é evidenciada como mecanismo prejudicial à saúde dos entrevistados, uma vez que 70,1% expressaram a vontade de mudar algo na forma como o trabalho é organizado. Essas mudanças estavam direcionadas ao aumento das pausas e do tempo de refeição; às formas de abordagem da supervisão; à alteração da gestão baseada em metas; à maior remuneração pelo atendimento às metas; à diminuição da pressão psicológica;

e à maior autonomia na realização do trabalho.

No que diz respeito à remuneração para além do salário fixo, as premiações parecem mais restritas a incentivos oferecidos por supervisores ou à remuneração variável relacionada com o atendimento de metas. A presença de metas individuais foi identificada por 83,2% dos entrevistados, com 56,9% informando receber adicional pelo seu atendimento, a maior parte relacionada com o atendimento do TMA. Mesmo com a identificação de metas e o atrelamento ao salário variável, os valores auferidos pelo alcance representou baixo percentual em relação à remuneração total, sendo 10% do valor recebido em 46,3% dos trabalhadores. Chama a atenção que 8,9% dos trabalhadores não sabem informar o valor da remuneração variável, e 1,1% informou receber brindes, como chocolates. Surge, portanto, um taylorismo ‘customizado’⁷⁷ que mescla características e princípios do final do

século XIX com aspectos relativos à inserção das TIC, articulando velhas e novas formas de organização do trabalho.

Da ‘neurose das telefonistas’ à ‘neurose dos(as) teleoperadores(as)’

O adoecimento na categoria pode ser evidenciado por meio da análise dos dados. Quando questionados sobre a apresentação de atestado médico durante o período em que trabalhavam nas empresas, 69% informaram positivamente; destes, 34,3% relataram ter apresentado mais de 5 atestados médicos no período. Em 2,8%, a causa informada foram os problemas psicológicos. Quanto ao adoecimento pelo trabalho, 30,2% informaram que já adoeceram ou se acidentaram por causa do trabalho nas CTA. As causas do adoecimento são variadas, e em 6,3%, foram apontados os problemas psicológicos (*tabela 3*).

Tabela 3. Questionário-entrevista: Aspectos relacionados à saúde (n = 364)

Variável	Categoria	n	%
Acidente trabalho e doença trabalho	Sim	110	30,2
	Não	252	69,2
	Ignorado/branco	2	0,5
Já apresentou atestado médico	Sim	251	69
	Não	113	31
Número de vezes que apresentou atestado médico	Menos de 3 vezes	82	32,7
	3 a 5 vezes	72	28,7
	Mais de 5 vezes	86	34,3
	Ignorado/branco	11	4,4
Algo do trabalho prejudica a saúde	Sim	231	63,6
	Não	131	36,1
Morbidade referida (queixas psíquicas)*	Ansiedade	88	24,2
	Depressão	60	16,6
	Dores de cabeça frequentes	37	10,2
	Cansaço recorrente	19	5,2
	Outras questões psicológicas	4	1,1

Fonte: elaboração própria.

* No momento da entrevista, foi possível escolher mais de uma queixa relacionada com a saúde, de tal forma que o somatório geral das queixas (biopsíquicas) ultrapassa os 100%. Na tabela, estão filtradas apenas as queixas psíquicas referidas pelos entrevistados.

As queixas relacionadas com o sofrimento psíquico são ainda mais recorrentes. De acordo com a morbidade referida pelos teleoperadores, 24,2% relataram ter ansiedade; 16,5%, depressão; 10,2%, dores de cabeça frequentes; 5,2%, cansaço recorrente; e 1,1% informou outras questões psicológicas. Apesar da recorrência das queixas, apenas 1,1% informou

realizar acompanhamento psicológico regular, e 2,2% informaram realizar uso de medicações antidepressivas.

Com relação aos resultados obtidos por meio da autoaplicação do SRQ-20, a predisposição geral aos TMC foi de 57,8% (tabela 4), maior que a identificada em estudos com outras categorias de trabalhadores⁴⁰⁻⁴².

Tabela 4. Distribuição dos grupos de sintomas do SRQ-20 por afirmativas positivas entre teleoperadores (n = 445)

Questões	n	%
Humor depressivo ou ansioso		
Assusta com facilidade	178	40,2
Sente-se nervoso, tenso ou preocupado	281	63,4
Tem se sentido triste ultimamente	210	47,3
Tem chorado mais do que de costume	140	31,5
Sintomas somáticos		
Dores de cabeça frequente	252	56,6
Falta de apetite	137	30,9
Dorme mal	244	55,3
Tremores na mão	129	29,3
Má digestão	173	39
Sensações desagradáveis no estômago	176	41,1
Decréscimo da energia vital		
Dificuldade de pensar com clareza	153	34,5
Dificuldade de realizar com satisfação atividades diárias	204	46
Dificuldade para tomar decisões	178	40,5
Dificuldade no serviço (trabalho penoso, sofrido)	131	29,6
Sente-se cansado o tempo todo	251	58,8
Cansa com facilidade	249	58,2
Pensamentos depressivos		
É incapaz de desempenhar um papel útil em sua vida	76	17,2
Tem perdido o interesse pelas coisas	180	40,5
Sente-se uma pessoa inútil, sem préstimo	71	16
Tem tido ideias de acabar com a vida	46	10,7

Fonte: elaboração própria.

Chamam a atenção os resultados das questões presentes nos blocos humor depressivo e ansioso: 63,3% sentem-se nervosos, tensos

ou preocupados. Bloco sintomas somáticos: 55,3% afirmaram dormir mal. Bloco decréscimo da energia vital: 58,8% dos trabalhadores

sentem-se cansados o tempo todo. Já no bloco pensamentos depressivos: 40,5% responderam ter perdido o interesse pelas coisas, e 10,7% relataram ideação suicida.

As possíveis diferenças entre os resultados do questionário e do SRQ-20, tendo o segundo enfatizado as questões de sofrimento psíquico, são provavelmente decorrentes da autoaplicação do teste, pois os trabalhadores sentem-se mais à vontade para assinalar questões relacionadas com a saúde mental sem o intermédio do entrevistador.

Fato é que os resultados encontrados expressam prováveis casos de sofrimento psíquico relacionado ao trabalho. Aqui é necessário traçar um paralelo aos achados de Le Guillant et al.³⁹ e Dejours¹⁸ que estabeleceram relação dialética entre a organização do trabalho e a manifestação do sofrimento psíquico de telefonistas francesas.

Le Guillant et al.³⁹, ao caracterizar o progresso técnico na segunda metade do século XX, verificaram uma aceleração dos ritmos de trabalho que necessita de consideráveis esforços de atenção e exigência de velocidade na realização das tarefas. Essas ‘novas’ características seriam responsáveis por desencadear um quadro de ‘síndrome geral da fadiga nervosa’, antes identificada como ‘neurose das telefonistas’.

A síndrome geral da fadiga nervosa é caracterizada pelo sentimento de vazio pós-jornada, sensação de cansaço recorrente e perda do interesse em realizar atividades corriqueiras. Também ocorrem distúrbios de memória, atenção, sono e alterações de humor, com aumento da irritabilidade e presença de crises de choro. Hiperemotividade, ansiedade latente, períodos de depressão, ideação suicidas e até tentativas de suicídios foram identificados, além de outros sintomas físicos e psicossomáticos³⁹.

As queixas se assemelham às identificadas neste estudo, evidenciadas na dimensão singular, conforme relatado. O sofrimento psíquico das telefonistas foi a antessala dos quadros de sofrimento psíquico atual dos teleoperadores

de *Call Center*. Entretanto, se existem semelhanças, as atividades atuais também guardam particularidades, como a introdução de novas tecnologias, a terceirização dos vínculos, a intensificação, as características do capitalismo dependente brasileiro e a composição do cibertariado/infoproletariado com suas expressões de raça e gênero.

Uma expressão essencial identificada, que guarda semelhanças entre as duas ocupações, é a exploração do sofrimento como mecanismo de intensificação do trabalho¹⁸. O empobrecimento da atividade desenvolvida, com uma quase total identificação entre forma e conteúdo da tarefa, a supervisão constante e a irritação proveniente de contatos com clientes são alicerce do permanente estado de tensão nervosa em que se encontram esses trabalhadores. O acúmulo desse estado permanente gera uma agressividade reativa que será explorada pela organização do trabalho¹⁸. Acredita-se que essa semelhança é fundamental para o funcionamento das CTA e que as marcantes evidências de sofrimento psíquico seriam expressão dessa necessidade de funcionamento. Nas palavras de Dejours:

[...] não é tanto exortando-as a trabalhar mais rápido, mas provocando a irritação e a tensão nervosa nas telefonistas, que a controladora pode obter melhor rendimento¹⁸⁽¹⁰³⁾.

Assim como no trabalho das telefonistas, nos teleoperadores, o sofrimento atua como instrumento para intensificação do trabalho e, conseqüentemente, para a ampliação da exploração sobre a força de trabalho. O esvaziamento de conteúdo das tarefas, que alija a autonomia dos trabalhadores, a monotonia, a repetitividade, o controle exercido, em síntese, a organização do trabalho nos *Call Centers*, modula o sofrimento psíquico nos trabalhadores e utiliza os mecanismos de defesa, como a frustração e a agressividade, em prol do aumento do ritmo de trabalho. A utilização dos *softwares*, a terceirização das atividades e o uso da telemática são fenômenos que agregam

complexidade às novas relações e evidenciam a passagem da ‘neurose das telefonistas’ para a ‘neurose dos teleoperadores’.

O sofrimento psíquico e o desgaste mental dos trabalhadores nas centrais de teleatividades

O sofrimento psíquico é elemento fundamental para intensificação do trabalho nos *Call Centers*. Ao mesmo tempo, evidenciam-se na pesquisa inúmeras queixas relacionadas com a saúde mental, que ao ponto que constata o quadro de sofrimento psíquico e possibilitam relacioná-lo à organização do trabalho, também expressam processos danosos à saúde dos trabalhadores que podem manifestar-se por meio do desgaste mental. As queixas referidas neste estudo, sobretudo aquelas relativas ao cansaço recorrente, à dificuldade em tomar decisões, à dificuldade de realizar com satisfação as atividades diárias, à dificuldade de pensar com clareza associadas a dores de cabeça frequentes e insônia, evidenciam o possível quadro de fadiga nervosa desses trabalhadores.

Seligmann-Silva² classificou o desgaste mental em três níveis, que podem ser evidenciados de forma distinta ou articulada. São eles: 1) Desgaste Literal ou Orgânico; 2) Desgaste Funcional; e 3) Desgaste da Subjetividade. No trabalho nos *Call Centers*, interessam os níveis 2 e 3.

Pela própria organização do trabalho nas CTA, existe uma expropriação da subjetividade dos teleoperadores, uma vez que estes passam a executar tarefas de maneira quase robotizada, com pouca ou nenhuma autonomia. Esse processo de expropriação pode contribuir para o desgaste, compreendido como uso deformado e deformante das potencialidades psíquicas dos trabalhadores. Seguindo nessa linha, o ‘processo de produção’ nas CTA leva a uma fadiga mental e física dos trabalhadores, conforme evidenciado quando referido o ‘cansaço recorrente’ e o ‘cansar-se com facilidade’ apontados pelos entrevistados.

Instala-se aí uma deformação, que afeta, entre outras esferas da vida, a sociabilidade.

Laurell e Marquez⁴³ analisam o estresse ou a tensão nervosa como uma importante característica mediadora da ocorrência lenta e gradual do processo de desgaste. As autoras ainda destacam que o estresse está presente na forma de organização capitalista caracterizada pela subcarga qualitativa e sobrecarga quantitativa típica da organização taylorista-fordista. Essa forma de organização possibilita o desgaste do trabalhador por meio do fracionamento do processo de trabalho, da desqualificação da atividade desenvolvida, da perda da autonomia e dos elevados ritmos de trabalho. Todas as características apontadas pelas autoras são encontradas no trabalho desenvolvido pelos teleoperadores.

Outro nível de desgaste observado nos teleoperadores é o desgaste subjetivo. Selligman-Silva², ao analisar as ideias de Yves Clot, articula as concepções de sofrimento e desgaste. O sofrimento psíquico nessa perspectiva é caracterizado pelo impedimento ao agir do trabalhador, seguindo seus valores, engendrando-se uma impossibilidade do ser. Neste trabalho, isso é evidenciado a partir de vivências relacionadas com a gestão e a organização. As frustrações advindas da atividade com pouco conteúdo, da baixa perspectiva de ascensão profissional, do baixo reconhecimento e da adoção de posturas que atentam contra princípios éticos dos trabalhadores são fundamentos para o desgaste subjetivo, que atua sobre a identidade e o projeto de vida dos trabalhadores e pode ter manifestações somáticas.

Como ponto de intersecção entre as condições de sofrimento psíquico e o desgaste mental evidenciados, tem-se que: 1) a organização do trabalho nas CTA utiliza o sofrimento psíquico como instrumento para intensificação do trabalho; 2) o sofrimento mental utilizado como estratégia organizacional gera processos de desgaste mental nos trabalhadores, levando à perda potencial e/ou efetiva das capacidades; 3) possivelmente, as articulações dessas

características ocasionam a alta rotatividade nos postos de trabalho; e 4) a articulação desses complexos processos se dá, em última instância, pela necessidade de reprodução ampliada do capital.

Considerações finais

O processo produtivo nas CTA é marcado pela articulação entre novas e velhas relações de trabalho. Ao mesmo tempo que incorporam o uso de TIC, utilizam formas de organização do trabalho do início do século XX, como o taylorismo.

Diversas queixas de saúde foram evidenciadas, com destaque para aquelas relacionadas com a saúde mental dos teleoperadores, que apresentam maior prevalência indicativa de TMC associados a processos de sofrimento psíquico.

Sugere-se que tal achado não é mera arbitrariedade, sendo o sofrimento psíquico elemento constituinte do trabalho em *Call Centers*. Essa característica é funcional na organização do trabalho nas CTA pela intensificação do trabalho dos teleoperadores. A articulação entre classe, gênero e raça também é característica fundamental neste estudo, possibilitando analisar a complexa relação entre exploração da força de trabalho, subordinação e opressão na esfera de produção e reprodução da vida.

Por fim, é possível articular a dimensão do sofrimento psíquico com os processos de desgaste mental nos trabalhadores de *Call Centers*, de modo a compreender possíveis deformações das potencialidades psíquicas destes. Acredita-se que a alta prevalência de

afastamentos, as queixas de saúde e a alta rotatividade no setor são expressões concretas do desgaste mental, sendo impossível desvincular as características do processo e da organização do trabalho à lógica de reprodução ampliada do capital.

Associado a esta abordagem crítica acerca da organização do trabalho, faz-se necessário articular, em curto e médio prazo, instituições na defesa da Saúde do Trabalhador de forma a atuar diretamente sob processos relacionados com a intensificação do trabalho e o desgaste mental. A formulação de políticas públicas, a inserção direta do campo da Saúde do Trabalhador em espaços decisórios e a atuação conjunta com o movimento sindical, representativo dos trabalhadores, são alternativas viáveis para enfrentamento da precarização do trabalho nas CTA.

Colaboradores

Lira PVRA (0000-0002-8588-839X)* contribuiu para concepção e desenho do trabalho, coleta, análise e interpretação dos dados, redação, revisão crítica e aprovação da versão final do manuscrito. Souza DO (0000-0002-1103-5474)*, Amaral AS (0000-0003-2038-1296)* e Gurgel IGD (0000-0002-2958-683X)* contribuíram para concepção e desenho do trabalho, redação, revisão crítica e aprovação da versão final do manuscrito. Lima MB (0000-0003-2232-3946)* e Campos AG (0000-0002-1085-9236)* contribuíram para a revisão crítica e a aprovação da versão final do manuscrito. ■

*Orcid (Open Researcher and Contributor ID).

Referências

1. Antunes RLC. Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial; 2009. 285 p.
2. Seligmann-Silva E. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez Editora; 2011. 662 p.
3. Harvey D. A condição pós-moderna. São Paulo: Loyola; 2012. 341 p.
4. Behring ER. Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez; 2008. 304 p.
5. Cavalcante S. Sindicalismo e privatização das telecomunicações. São Paulo: Expressão Popular; 2009. 256 p.
6. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização [Internet]. São Paulo: Dieese; 2009. [acesso em 2025 fev 18]. 38 p. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2009/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes/index.html?page=4>
7. Antunes R, Braga R. Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo; 2009. Capítulo 7, Centrais de Teletividade: o surgimento dos colarinhos furta-cores; p. 153-172.
8. Braga R. A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo; 2012. Capítulo 4, A angústia dos subalternos; p. 181-222.
9. Nogueira CM. O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing. São Paulo: Expressão Popular; 2011. 208 p.
10. Nascimento FZFO, Oliveira SS, Fernandes MA, et al. Processo de trabalho e relação saúde-doença na percepção de operadores de telemarketing: apontamentos para a atuação da Vigilância em Saúde do Trabalhador. *Rev Bras Saúde Ocup.* 2024;49:(16):1-12. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6369/06323pt2024v49e16>
11. Associação Brasileira de Telesserviços. Mapa do Emprego: setor de telesserviço é o que mais emprega no Brasil. ABT [Internet]. 2024 jul 15 [acesso em 2025 jan 10]. Disponível em: <https://www.abt.org.br/post/mapa-do-emprego-setor-de-telesservi%C3%A7o-%C3%A9-o-que-mais-emprega-no-brasil>
12. Ranking Callcenter [Internet]. [local desconhecido]; 2023 [acesso em 2023 jan 10]. Disponível em: <https://ranking.callcenter.inf.br/>
13. Cavaignac MD. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. *Perspectivas.* 2011;39:47-74.
14. Valinho H. Setor de telesserviços emprega mais de 14 mil transsexuais no Brasil. *Folha de São Paulo* [Internet]. 2024 jun 28 [acesso em 2025 jan 10]; Economia. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2024/06/setor-de-telesservicos-emprega-mais-de-14-mil-transsexuais-no-brasil.shtml>
15. Huws U. A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real. Campinas: Editora Unicamp; 2017. 389 p.
16. Antunes R. O privilégio da servidão. São Paulo: Boitempo; 2018. 326 p.
17. Laurell AC, Noriega M. Processo de Produção e Saúde: Trabalho e Desgaste Operário. São Paulo: Hucitec; 1989. 333 p.
18. Dejours C. A loucura do trabalho. São Paulo: Cortez Editora-Oboré; 1991. 170 p.
19. Teixeira RGMM, Moreira SS. Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde mental dos trabalhadores. *Boletim de Conjuntura (Boca).* 2021;20(7):45-66. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5148371>

20. Gomez CM, Lacaz FAC. Saúde do trabalhador: novas-velhas questões. *Ciênc saúde coletiva*. 2005;10(4):797-807. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000400002>
21. Santos M, Lira P, Florêncio J, et al. Pesquisa-intervenção como mediadora de transformação das condições de saúde dos teleoperadores de Pernambuco. *Saude Soc*. 2021;30(4):e200984. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902021200984>
22. Alves JCL, Jackson Filho JM. Trabalho, saúde e formação política na enquete operária de Marx. *Trab Educ Saúde*. 2017;15(1):13-31. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00044>
23. Mari JJ. Psychiatric morbidity in three primary medical care clinics in the city of São Paulo: issues on the mental health of the urban poor. *Soc Psychiatry*. 1987;22(3):129-38. DOI: <https://doi.org/10.1007/bf00583847>
24. Gonçalves DM, Stein AT, Kapczinski F. Avaliação de desempenho do Self Reporting Questionnaire como instrumento de rastreamento psiquiátrico: um estudo comparativo com o Structured Clinical Interview for DSM-IV-TR. *Cad Saúde Pública*. 2008;24(2):380-90. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000200017>
25. Pasqualini JC, Martins LM. Dialética Singular-Particular-Universal: Implicações do método Materialista Dialético para a Psicologia. *Psicol Soc*. 2015;27(2):362-71. DOI: <https://doi.org/10.1590/1807-03102015v27n2p362>
26. Breilh J. Epidemiologia crítica e a saúde dos povos: ciência ética e corajosa em uma civilização doentia. São Paulo: Hucitec; 2024. 292 p.
27. Conselho Nacional de Saúde (BR). Resolução nº 466, de 12 dezembro de 2012. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial da União, Brasília, DF*. 2013 jun 13; Edição 112; Seção I:59-62.
28. Conselho Nacional de Saúde (BR). Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. *Diário Oficial da União, Brasília, DF*. 2016 maio 24; Edição 98; Seção I:44-46.
29. Antunes R, Braga R, organizadores. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo; 2009. 252 p.
30. Druck G. A metamorfose da precarização social do trabalho. *Margem à Esquerda*. 2012;1(18):37-41.
31. Venco S. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas: Editora da UNICAMP; 2003.
32. Braga R. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. *Revista Eptic [Internet]*. 2006 [acesso em 2025 jan 10];8(1):1-15. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/epitic/article/view/291/270>
33. Antunes R, Braga R, organizadores. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo; 2009. Capítulo 5, As trabalhadoras de telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? p. 187-212.
34. Pinheiro L, Medeiros M, Costa J, et al. Gênero é o que importa: determinantes do trabalho doméstico não remunerado no Brasil. Brasília, DF: IPEA; 2023.
35. Ministério do Emprego e Trabalho (BR). Portaria nº 9, de 30 de março de 2007. Aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. *Diário Oficial da União [Internet]*, Brasília, DF. 2007 abr 2 [acesso em 2025 jan 10]; Seção I:96-8. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitativa-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>
36. Comissão Nacional de Jovens Trabalhadores. “O sorriso na voz” e a exploração na pele: trabalho degradante nos call centers. União da Juventude Comu-

- nista [Internet]. 2018 ago 5 [acesso em 2023 jan 17]. Disponível em: <https://ujc.org.br/o-sorriso-na-voz-e-a-exploracao-na-pele-trabalho-degradante-nos-call-centers/>
37. Ziliotto DM, Oliveira BO. A Organização do Trabalho em Call Centers: implicações na saúde mental dos operadores. *Rev Psicol Organ Trab*. 2014;14(2):169-79. Disponível em: <https://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/419>
38. Dal Rosso S. Mais trabalho!: A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo Editorial; 2008. 206 p.
39. Le Guillant L, Roelens J, Bégoïn J, et al. A neurose das telefonistas. In: Lima MEA, organizadora. *Escritos de Louis Le Guillant – Da Ergoterapia à Psicopatologia do Trabalho*. Petrópolis: Editora Vozes; 2006. 175-188.
40. Costa PFR, Santos SL, Silva MS, et al. Prevalência de transtorno mental comum entre trabalhadores canavieiros. *Rev Saúde Pública*. 2017;51:113. DOI: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007140>
41. Araújo TM, Aquino E, Menezes G, et al. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. *Rev Saúde Pública*. 2003;37(4):424-33. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102003000400006>
42. Florêncio JPW, Lira PAV, Raposo OF, et al. Saúde mental e trabalho: prevalência de transtorno mental comum em técnicos em telecomunicações. *RBPS*. 2023;25(2):92-105. DOI: <https://doi.org/10.47456/rbps.v25i2.40575>
43. Laurell AC, Márquez M. *El desgaste obrero en México: proceso de producción e saúde*. México: Era; 1983. 118 p.

Recebido em 14/04/2025

Aprovado em 26/06/2025

Conflito de interesses: inexistente

Disponibilidade de dados: os dados de pesquisa estão contidos no próprio manuscrito

Suporte financeiro: não houve

Editora responsável: Maria Cristina Strausz