



III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

PÔSTER

**PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: EMPRESA DE CALL  
CENTER EM CAMPINA GRANDE  
UMA ANÁLISE DOS PREJUÍZOS À SAÚDE DO  
PROLETARIADO DE SERVIÇOS.**

Gabriel De Araujo Souto<sup>110</sup>

UFCG

[gabrielldearaujo@gmail.com](mailto:gabrielldearaujo@gmail.com)

Prof<sup>a</sup> Ms. Valtiana Kelly Da Silva<sup>111</sup>

UFCG

[kellykempes@gmail.com](mailto:kellykempes@gmail.com)

**Resumo:** O objeto de pesquisa aqui trabalhado é a questão da precarização do trabalho na era digital em que vivemos, e por consequência a crescente e preocupante onda de enfermidades psicológica a ele atribuídos. Para embasar o trabalho partirei de uma experiência pessoal de trabalho numa empresa de Call Center na cidade de Campina Grande, mas não exclusivamente. Referências que trazem alguns conceitos discutidos ao longo do trabalho também serão utilizadas para uma maior compreensão da questão geral em discussão. Utilizo também de fontes orais através de relatos de ex funcionários, buscando assim maior entendimento do leitor a respeito dos abusos cometidos no ambiente de trabalho. Buscarei ainda fazer um apanhado histórico em torno da própria conceituação de trabalho ao longo da história e também da história da melancolia, para assim percebemos as transformações que as mesmas sofreram ao longo dos séculos. Portanto é fundamental entender esses processos para que cheguemos ao ponto chave da pesquisa que é o adoecimento de cunho psicológico ao qual o novo trabalhador de serviços está sujeito, dessa forma será exposto como se dá essa nova transformação organizacional do trabalho dentro do contexto brasileiro. Essa nova forma organizacional que terá seu crescimento exponencial no Brasil ainda na década de 1990, terá como responsável o apogeu do neoliberalismo que se dá no país por volta da mesma época, criando assim uma onda de privatizações que se espalha pelo país e deu origem ao grande contingente de trabalhadores de serviços que conhecemos hoje.

**Palavras-chave:** Precarização; Trabalho; Proletariado; Serviços; Saúde.

<sup>110</sup> Orientadora. Graduada e mestre em História pela UFCG.

<sup>111</sup> Depoimento concedido por LIMA, Klaudiany. Ex funcionária de empresa de Call Center. Depoimento concedido em junho de 2019. Campina Grande, 2019.





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

Tendo como objetivo expor nesse trabalho a servidão ao qual os trabalhadores em grande escala estão sujeitos nos dias atuais, busco mostrar os prejuízos psicológicos ao qual muitos jovens – mas não exclusivamente – acabam expostos, e isso a partir de uma ótica que visa mostrar como na era digital em que vivemos há “novas” doenças que afetam muito mais diretamente o trabalhador, o conceito de trabalho e melancolia também será trabalhado, pois a partir deles considero haver maior esclarecimento já que na proposta aqui pretendida é o quão a saúde mental do trabalhador é afetada pelo trabalho na atualidade. Portanto, parto de uma experiência pessoal de trabalho em uma empresa de Call Center na cidade de Campina Grande para embasar a pesquisa. Com grande parte dos trabalhadores dentro de uma faixa etária bastante jovem, temos um quadro de pessoas que conciliam – ou pelo menos tentam – estudo e trabalho, num ambiente carregado do discurso de que esse seria o “emprego perfeito” para os mesmos, usando ainda do argumento de “flexibilidade de horários” e jornada de trabalho teoricamente mais reduzida que empregos no comércio, por exemplo. Não sendo levado em conta o deslocamento até a empresa e as horas extras feitas de forma involuntária. Sendo assim, as barreiras entre trabalho e vida é notória no nosso dia a dia. Conceituar o trabalho ao longo da história digamos que é de fato algo curioso, tendo em vista o que para muitos ele já significou e ainda significa. Ao longo da história o trabalho passa por diversas transformações, onde há inclusive a inversão de significado da própria palavra, passando a carregar um cunho positivo, pois até a idade moderna sempre foi sinônimo de penalização e de cansaços insuportáveis.

Seja a palavra latina e inglesa *labor*, ou a francesa *travail*, ou grega *ponos* ou a alemã *Arbeit*, todas elas, sem exceção, assinalam a dor e o esforço inerentes à condição do homem, e algumas como *ponos* e *Arbeit* têm a mesma raiz etimológica que pobreza. (DECCA, 1982, p. 7-8)

Decca coloca a sociedade do trabalho como uma utopia criada pela burguesia, onde está ir a glorificar a fábrica e criar um sonho para o trabalhador. O processo de mudança da concepção do significado pode ser percebido através de alguns pensadores entre o século XVII e XIX, começando por Locke que coloca o trabalho como fonte de toda a propriedade; já Adam Smith acreditava que era fonte de toda a riqueza; e para Marx a





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

fonte de toda a produtividade e expressão da própria humanidade do indivíduo. Portanto, o trabalho agora é algo belo, que dignifica e é capaz de determinar o seu caráter. Assim coloca o autor Peter Gay em uma de suas obras quando trata do problema do evangelho do trabalho, pois o trabalho era visto como uma purificação dos pecados do homem, já que as escrituras o colocava como castigo severo de Deus pela desobediência de Adão e Eva. Sendo assim, o autor expõe a ideologia dos vitorianos para com o trabalho e o quão o oposto do mesmo significava a destruição do próprio indivíduo, ou seja, a preguiça como pecado mortal. “Desde a antiguidade, as recompensas do trabalho vinham sendo sucintamente formuladas em chavões e provérbios, e os pais vitorianos de classe média os usavam constantemente para ensinar os filhos e provavelmente atormentá-los.” (GAY, 2002, p. 211) Com o surgimento da fábrica temos a expressão máxima do trabalho. Percebemos então que o trabalho foi sendo moldado ao longo do tempo e se tornou essa expressão capaz de qualificar o ser humano em diferentes categorias. Para entendermos basta nos voltarmos para a atualidade, onde não nos é estranho observar que muitas pessoas – se não todas – são bem vistas muito em função do emprego que ocupa. Dessa forma, o trabalho ainda não deixou de ser um formador do caráter humano.

## II

Quando pensamos numa empresa onde a maioria de seus funcionários são jovens estudantes e mulheres, logo fica subtendido que são pessoas muito propensas a problemas psicológicos. Portanto farei um breve trajeto a respeito da história da melancolia para maior compreensão dos prejuízos ao qual o novo proletariado de serviços – e esse inclui os conhecidos telemarketings – está sujeito. Os dilemas ao longo da história em torno da mente do homem se fazem importantes, por isso é necessário falar sobre a que foi e é hoje a melancolia. Muitos tentaram explicar o sofrimento melancólico, foram eles: Filósofos, religiosos, poetas, médicos e psicanalistas. Na Antiguidade Grega, com Hipócrates e Aristóteles, a melancolia é explicada pela presença de uma quantidade excessiva de bile negra no corpo, e entre os religiosos da Idade Média é reconhecida como um adoecimento espiritual. No entanto, anterior aos estudos de Hipócrates, a melancolia era um castigo dos deuses, algo muito comum para a época antiga, onde tudo se explicava através da mitologia. Na Idade média como foi dito, a Igreja quebra essa ideia e coloca como falta de





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

fé ou distanciamento de Deus como causa da melancolia, e só na Renascença teremos outro desdobramento e pensamento “racional” a respeito do problema. Junto com a nova forma de pensar do mundo renascentista – que resgatava muito do pensamento antigo –, há então o retorno das ideias hipocráticas dos fluidos humorais na explicação da melancolia e à ideia aristotélica de que a melancolia se daria entre aqueles sujeitos de grande genialidade.

É com Freud que, no final do século XIX para o início do século XX que teremos maior conhecimento a respeito e tratamentos para o problema, e a psiquiatria passa a ser vista como uma especialidade médica e temos a inserção da melancolia como uma doença, no entanto ainda sem carregar a terminologia de depressão. “[...] o termo depressão somente veio aparecer, com certa força, em lugar de melancolia, como forma de diferenciar a nova ciência da teoria humoral, na metade do século XIX” (AMARAL, 2006, p. 26). Ele observa que muitos pacientes demonstravam sintomas que de alguma forma estavam relacionados a traumas ou algo que precisava ser de alguma forma colocado para fora pela pessoa (tensão psíquica), levando a histerias, por exemplo. Hoje é muito do senso comum essas explicações, podemos assim dizer, no entanto também temos a questão da banalização do problema ou de muitos acabarem considerando a depressão “frescura” ou até mesmo falta de Deus, resgatando aí o imaginário medieval. só na segunda metade do século XX surge então o termo depressão e com ele a melancolia cai em desuso. “A melancolia foi para o ‘spa’, emagreceu, subsiste apenas como um subtipo, uma forma grave de depressão maior, com sintomas físicos correspondendo ao conceito de endógeno” (CORDÁS, 2002, p. 95).

### III

Após fazer algumas conceituações que situam o leitor a respeito das discussões em torno de trabalho e sua precarização no contexto em que vivemos – como também da sociedade que adocece em virtude do mesmo –, apontarei o cenário em que se deu a consolidação de uma nova onda de proletariados no Brasil, os proletários de serviços. Mas especificamente a partir das últimas três décadas do século XX o capitalismo sofrerá transformações que impactam diretamente no mundo do trabalho. Após 1970 não teremos





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

mais aquele grande crescimento que vinha se dando desde o pós-guerra, sendo assim, medidas vão ser tomadas, desenhando a divisão internacional do trabalho e causando mudanças na composição da classe trabalhadora em escala global. Com a nova divisão do trabalho grande parcela das atividades produtivas se deslocam para as periferias do sistema, reduzindo o proletariado industrial nos países de capitalismo avançado.

No Brasil, particularmente na década de 1990, as transformações geradas pela nova divisão internacional do trabalho foram de grande intensidade, já que partiram de uma dinâmica interna, característica dos países de industrialização dependente, fundada na superexploração da força de trabalho. (ANTUNES, 2018, p.138)

Tendo em vista o contexto brasileiro da década de 1990, veremos que o operariado de serviços no país cresce em grande escala, dando assim uma nova cara a classe trabalhadora nacional, que até então estava muito mais ligada a indústria de bens de consumo. Teremos uma reestruturação do capital e isso se deve a vitória do neoliberalismo no Brasil, que estimula uma nova forma organizacional do trabalho ao qual as empresas são levadas a adotar. O neoliberalismo vai propiciar a privatização de empresas estatais e dos serviços públicos, portanto é em decorrência dessas decisões tomadas por governantes que observaremos um crescimento exponencial do proletariado de serviços. “A princípio com o governo de Collor de Mello e, na sequência, com o de Fernando Henrique Cardoso, quando o neoliberalismo se desenvolveu com rapidez.” (ANTUNES, 2018, p. 120). Ainda nos anos noventa, vivemos um momento de desorganização operária e sindical muito grande, e isso se deve em razão da opressão aos mesmos durante o período da ditadura civil-militar (1964-1985), portanto, a imposição de baixos salários, carga horária excessiva e ritmos de produção intensificados ainda está muito banalizada em razão da herança que o regime totalitário deixou. É nesse cenário que temos a expansão de empresas de telemarketing (call-center). Empresas conhecidas pelo caráter rígido e que acaba por desenvolver traumas psicológicos em seus funcionários, que em grande maioria são mulheres e jovens. Quando perguntado a 7 funcionários todos afirmaram que acreditavam que o seu trabalho trazia prejuízos a sua saúde, dentre esses temos o depoimento de uma ex funcionária. Klaudiany relata:

“Ingressei nessa, ainda aos 19 anos, foi meu primeiro, e, infelizmente, traumático, emprego. Minha função era em um setor comissionado, o que, à





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

primeira vista, parece um bônus positivo, porém, bem desgastante, uma vez que as cobranças para atingir metas estipuladas pela empresa são desumanas. Eu cansei de atender ligações de clientes em um estado emocional perturbador, como crise de choro, pedindo que “pelo amor de deus” eu cancelasse seu contrato, esses geralmente, já tinham entrado em contato diversas vezes tentando o fazer, suas ligações geralmente eram desligadas ou enviadas pra outro setor de forma interminável. Clientes que mudaram de endereço e não tinha mais como utilizar o serviço, pagavam há meses indevidamente. Seguindo um mecanismo infundável, por medo da empresa e de ter seu nome negativado, e os funcionários, medo de serem demitidos por cancelarem um contrato. Não consigo deixar de relatar a situação que causou minha primeira crise nervosa na empresa. Atendi uma cliente, de Fortaleza. Excedi o tempo de ligação com ela em linha, pois, ela chorava tanto que eu não a entendia com clareza. Vi no sistema o registro das diversas vezes que essa consumidora havia entrado em contato tentando cancelar seu serviço. Ela havia mudado para outro estado pra fazer o tratamento de sua filha com câncer. Eu não conseguia mais achar aquilo normal. Quanto transtorno em prol de lucro aquele lugar nos fazia causar. Esse foi só um exemplo. Em outubro de 2018 fui afastada da empresa por encaminhamento de meu psiquiatra. Eu havia adquirido Transtorno de Ansiedade, que evoluiu posteriormente para uma Depressão. Todos naquele ambiente sabiam do meu estado emocional, meus colegas de trabalho e meus gestores. Frequentemente, era aconselhada por supervisor e coordenador a pedir demissão ou eles me demitiriam por justa causa. No estado frágil que eu estava na época, me causou medo. Mas por que eu seria demitida por justa causa? Legalmente, não havia justificativas para esse possível feito. Hoje é dia 25 de junho de 2019. Ainda sou acompanhada por psiquiatra, e tomo três tipos de remédios tarja preta. Tenho crises frequentes, as quais iniciaram-se durante esse tempo de trabalho. Meu psiquiatra já me relatou diversas vezes que boa parte de seus pacientes vieram da empresa em questão. Isso me assusta. Quantos ainda precisam perder a saúde, como eu perdi? ” (Informação verbal)<sup>112</sup>

Depois do relato da mesma percebemos o quão desgastante pode ser um “simples” emprego com jornada de seis horas por dia. O trabalho, tão dignificante para muitos, pode causar a ruína e o mal-estar de muitos também. Controle de tempo rígido acaba por reduzir a liberdade de trabalho, onde o funcionário da empresa fica sempre a mercê da máquina realizando movimento e diálogos repetitivos. Você percebe a hierarquia de poderes onde os operadores são os últimos ao qual sempre irá recair as maiores pressões. Metas e campanhas para alcança-las são as maiores jogadas dos patrões para lucrarem mais,

---

<sup>112</sup> Gomes (1994), em seu estudo sobre as relações entre o governo Vargas e as classes trabalhadoras, definiu essa ideologia como “trabalhismo”. Segundo a autora, o “trabalhismo” foi uma ideologia política, estruturada pelo Estado, visando estabelecer um vínculo entre o presidente e os trabalhadores. Para isso, o governo apropriou-se dos resultados das lutas proletárias para constituir uma noção de cidadania fundada nos direitos do trabalho. Estes ganhos materiais eram apresentados pela propaganda oficial como uma “doação”, estimulando-se a “reciprocidade” dos trabalhadores em relação ao “Estado paternalista”. Mas o trabalhismo não era apenas uma estrutura de dominação: ocorria uma relação social de “troca”, em que os trabalhadores também eram agentes do processo (GOMES, 1994, p. 162 – 166).





### III SEMINÁRIO NACIONAL FONTES DOCUMENTAIS E PESQUISA HISTÓRICA

campanhas essas que só estimulam a rivalidade e muitos não se dão conta das reais intenções desses eventos que são mascarados como um “incentivo motivacional”.

## CONCLUSÃO

Por fim, vimos o quão precário é o sistema de trabalho dos chamados proletários de serviços, em específico em empresas de Call center, que é meu objeto de estudo, onde o jovem que está mais vulnerável psicologicamente é também a maioria nesses ambientes. Vimos que a nova morfologia da classe trabalhadora no Brasil se deu muito em virtude dos desígnios neoliberais, tendo como consequência a flexibilização do trabalhador, que agora desempenha várias funções ao mesmo tempo, e os efeitos disso são vistos na relação direta do trabalho terceirizado com altos índices de acidente de trabalho, adoecimentos de nexos laborais e transtornos mentais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

AMARAL, J. G. **Os destinos da tristeza na contemporaneidade: uma discussão sobre depressão e melancolia**. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica). Rio De Janeiro-RJ: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2006.

CORDÁS, T. A. **Depressão: da bile negra aos neurotransmissores. Uma introdução histórica**. São Paulo-SP: Lemos Editorial, 2002.

DECCA, Edgar Salvadori De. **O nascimento das fábricas**. São Paulo-SP. Editora Brasiliense, 1982.

GAY, Peter. **O Século do Schnitzler: a formação da cultura da classe média: 1815-1914**. Tradução S. Duarte. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

