

Macêdo Filho, V.F.; Sousa, P.L.A.



RESENHA

Precarização do trabalho no teleatendimento e a saúde dos trabalhadores
Precarious work in telemarketing and workers' health
Precarización del trabajo en el teleatenimiento y la salud de los trabajadores

Valdir França de Macêdo Filho¹, Patrícia Larisse Alves de Sousa²

1- Fonoaudiólogo do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF), do município de Itapajé - CE. Graduado em Fonoaudiologia pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. Especialista em Saúde Coletiva pela Universidade Católica Dom Bosco. 2- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE. Licenciatura Plena em Pedagogia - UFPI. Mestre em Educação - UFRRJ. Pedagoga e Coordenadora Técnico Pedagógica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE.

Os autores Vladimir Andrei Rodrigues Arce e Marcos Vinícius Ribeiro de Araújo, pesquisadores da Universidade Federal da Bahia - UFBA, em seu artigo, discutiram o trabalho do fonoaudiólogo no serviços de teleatendimento, a precarização do trabalho e seus impactos na saúde do trabalhador.

Em 1970, com a queda do ritmo da produtividade, o esgotamento do mercado de consumidores nos países desenvolvidos e com o advento da crise do petróleo, o Fordismo entra em crise, dando início ao Toyotismo, que inverte a lógica da produção, produzindo apenas o que é demandado, gerando maior flexibilidade da capacidade produtiva e gerando redução de salários e de benefícios sociais dos trabalhadores.

Após a resistência sindical ao Toyotismo, em 1990, com os Círculos de Controle da Qualidade, as empresas se apropriam dos conhecimentos acerca da rotina de trabalho dos seus trabalhadores e estes começaram a exercer a função de controlar o trabalho um dos outros. Dessa forma, historicamente, a precarização do trabalho caracteriza-se sob o contexto da sociedade capitalista.

A precarização do trabalho se expressa fortemente no setor de teleatendimento, sobretudo por fatores como a terceirização de atividades e desenvolvimento da tecnologia da informação. O teleatendimento é pautado pela intensa exploração, visando atingir metas de produtividade, agravada pelo temor ao desemprego, ao qual os trabalhadores abram mão de direitos sociais e humanos, além da liberdade de ir e vir.

O alto grau de automação reforça o controle sobre o trabalhador, com o trabalho intenso, o pouco tempo de descanso, a alta rotatividade, a baixa capacidade de organização sindical, o aumento do estresse e dos distúrbios fisiológicos e as condições ruins de trabalho.

Com o objetivo de facilitar a rotinização do trabalho dos teleoperadores, é imposta a prescrição de uma norma de comportamento que direciona inclusive a entonação da voz, garantindo maior produtividade nos turnos de trabalho, que em geral são de seis horas e com poucos minutos de pausa.

Macêdo Filho, V.F.; Sousa, P.L.A.

Falar por tempo prolongado e com alta intensidade vocal no teleatendimento podem levar a queixas vocais, como: cansaço ao falar, rouquidão, perda da voz, pigarro e tosse constante, além de falta de ar, dor ao falar e ao engolir.

Os autores relataram que, com o aumento de serviços do teleatendimento no Brasil, houve aumento do interesse por parte dos fonoaudiólogos, especificamente para este setor, ampliando os campos de trabalho, passando a atuar também em função dos problemas vocais, que antes era majoritariamente orientado em torno das questões auditivas.

Considerando que o principal instrumento de trabalho do profissional do teleatendimento é a voz, o fonoaudiólogo inserido nessas empresas atua no desenvolvimento de programas de prevenção de disfonias, de modo a preservar e potencializar a resistência vocal deste, para conseguir trabalhar sem complicações.

As disfonias funcionais partem do comportamento vocal inadequado, moldado pela rotina de trabalho, com poucas pausas, carga horária alta, sob pressão tanto do modo como se desenvolvem as atividades, como a pressão dos baixos salários e o medo do desemprego.

O trabalho do fonoaudiólogo no teleatendimento busca selecionar profissionais aptos ao trabalho precarizado, criar condições de se evitar o surgimento de doenças ou distúrbios vocais que possam culminar no afastamento do trabalhador ou na redução de sua capacidade laboral, com ações focadas no trabalhador, na perspectiva de mudar comportamentos e hábitos, tornando o trabalhador o único responsável por seu processo de adoecimento, bem como pela prevenção do mesmo.

Propõe-se, nesta perspectiva, que a voz da empresa passe a ser “a voz do teleoperador”, já que se concebe que é por meio dela que esse profissional pode cativar o cliente e atingir as metas de produtividade, pois qualquer alteração vocal ou desequilíbrio na comunicação poderá comprometer o desempenho profissional destes trabalhadores.

Os autores relataram que o programa de bem-estar vocal para trabalhadores de teleatendimento realizado pelo fonoaudiólogo é bastante útil nos serviços telefônicos, pois desenvolve atividades de voz em cinco oficinas sobre saúde vocal, com técnicas de aquecimento e desaquecimento, articulação e respiração, sendo observadas mudanças positivas na qualidade do atendimento à população, além de ampliar o conhecimento dos trabalhadores em relação ao uso correto da voz e a manutenção da saúde vocal.

As ações do fonoaudiólogo devem visar, não somente o lucro da empresa mediante práticas para adaptação do trabalhador às condições precarizadas de trabalho, mas também deve ser palco da conscientização das empresas em tornar o ambiente de trabalho um local com condições para que o profissional consiga se encaixar nos processos de trabalho da melhor forma possível, evitando que estes venham a apresentar desgastes físico e psicológico.

REFERÊNCIA

Submissão: 13/11/2018

Aprovação: 25/03/2019

ARCE, V.A.R.; ARAÚJO, M.V.R. Precarização do trabalho no teleatendimento e a saúde dos trabalhadores: uma contribuição crítica ao trabalho do fonoaudiólogo. **Distúrb Comun**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 596-604, set., 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/31466>. Acesso em: 02 julho. 2018.