
Adoecimento no trabalho: o discurso das teleoperadoras acerca dos distúrbios da voz

Illness at work: the discourse of teleoperators about voice disorders

Enfermedad en el trabajo: el discurso de teleoperadoras sobre los trastornos de la voz

Marcos Vinícius Ribeiro de Araújo*

Resumo

Introdução: As mudanças organizacionais nas empresas, diante das transformações do mundo do trabalho, caracterizaram-se, sobretudo, pela terceirização e precariedade do trabalho. No telesserviço, verificou-se a intensificação do trabalho e controles rígidos de execução das atividades, gerando problemas à saúde dos trabalhadores. Como profissionais da voz, os teleoperadores apresentam distúrbios de voz, muitas vezes desencadeados a partir das más condições de trabalho. **Objetivo:** investigar como os teleoperadores compreendem a relação dos distúrbios da voz com o modo de organização do trabalho na empresa. **Método:** Os dados foram coletados em uma Clínica de Fonoaudiologia do setor privado. Para seleção dos sujeitos, pesquisaram-se prontuários de teleoperadores, elegendo-se os seguintes critérios: ativos, incluindo os afastados, exercer atividade por no mínimo um ano, seis horas/dia, possuir diagnóstico de distúrbios vocais e receber atendimento fonoaudiológico, que resultou na eleição de quatro mulheres para a pesquisa. Utilizou-se entrevista semiestruturada, que foi gravada e transcrita, e os discursos analisados por meio de análise de conteúdo. **Resultados e discussão:** As trabalhadoras relatam um cotidiano de trabalho caracterizado por rigidez e estresse, com consequências psicológicas e vocais. Atribuem aos distúrbios da voz uma negligência por parte das mesmas, num contexto de ritmo intenso do trabalho e pressão por atingir metas da empresa. **Conclusão:** Embora as teleoperadoras expressem em seus discursos elementos que refletem as consequências, na saúde dos trabalhadores, das mudanças no mundo do trabalho, tendem a superestimar o fracasso dos esforços de cuidados individuais como causa dos seus distúrbios vocais.

Palavras-chave: voz, distúrbios da voz, Saúde do Trabalhador, Meio Ambiente, Saúde Pública

* Fonoaudiólogo, Doutorando em Saúde Coletiva pelo Instituto de Saúde Coletiva da UFBA. Docente da área de Saúde Coletiva do Departamento de Ciências da Vida da Universidade do Estado da Bahia.

Abstract

Introduction: The organizational changes in companies, in the context of the changing in the world of work, were characterized mainly by outsourcing and job precarization. In telemarketings, there were an intensification of work and strict controls execution of activities, generating health problems to the workers. As a voice professional, teleoperators have voice disorders, often triggered from bad working conditions. **Objective:** To investigate how the teleoperators understand the relation of vocal disorders with the organization of work in the company. **Methods:** Data were collected in a private Speech Therapy Clinic. For the selection of subjects, clinical records of teleoperators were searched, according to following criterion: assets workers, including removed ones, exercise activity of work at least one year for six hours / day, have a diagnosis of vocal disorder and be attending speech therapy. Thus, four women were elected to the research. It was used semi-structured interview, which was recorded and transcribed, and the speeches were analyzed through content analysis. **Results and discussion:** Women workers report a work routine characterized by stiffness and stress, with vocal and psychological consequences. They consider that voice disorders are caused by their own negligence, in a context of intense pace of work and pressure for achieving the company goals. **Conclusion:** Although teleoperators express in their speeches some elements that show the consequences on the health workers of the changings in the world of work, they tend to overestimate the failure of their individual efforts as the main cause of their vocal disorders.

Keywords: voice, voice disorders, Occupational Health Environment, Public Health.

Resumen

Introducción: Los cambios en la organización de las empresas, teniendo en cuenta el cambiante mundo del trabajo, se caracterizan principalmente por la subcontratación y la precariedad laboral. En el tele-servicio, hubo una intensificación del trabajo y un estricto control sobre la ejecución de las actividades, generando problemas de salud a los trabajadores. Como profesional de la voz, los teleoperadores tienen trastornos de la voz, muchas veces desencadenados a partir de las malas condiciones de trabajo. **Objetivo:** Investigar cómo los teleoperadores entienden la relación de los trastornos vocales con el modo de organización del trabajo en la empresa. **Métodos:** Los datos fueron recogidos en una clínica de fonoaudiología en el sector privado. Para la selección de los sujetos se investigó los archivos clínicos de los teleoperadores, según los siguientes criterios: ser trabajador activo, incluyendo los que ya están fuera del trabajo; ejercer actividades laborales por lo menos por un año, seis horas / día; tener un diagnóstico de trastorno vocal y recibir terapia de voz. Eso resultó en la elección de cuatro mujeres para la investigación. Se utilizó la entrevista semi-estructurada, la cual fue grabada y transcrita. Los discursos fueron tratados a través del análisis de contenido. **Resultados y discusión:** Las trabajadoras reportan una rutina de trabajo marcada por rigidez y estrés en el trabajo, con consecuencias vocales y psicológicas. Atribuyen a los trastornos vocales una negligencia propia, en un contexto de intenso ritmo de trabajo y presiones por alcanzar las metas de las empresas. **Conclusión:** Aunque las teleoperadoras expresen en sus discursos elementos que reflejan las consecuencias de los cambios en mundo del trabajo sobre la salud de los trabajadores, tienden a sobreestimar el fracaso de los esfuerzos individuales como la principal causa de sus trastornos vocales.

Palabras clave: voz, trastornos de la voz, Salud de los Trabajadores, Ambiente, Salud Pública.

Introdução

Para analisar a saúde dos trabalhadores na atualidade é necessário situar as mudanças ocorridas nas últimas décadas, mesmo que em rápidas considerações, visando obter-se um referencial histórico para orientar uma reflexão sobre as perspectivas possíveis de pesquisas e intervenções nesta área¹.

As implicações para a saúde dos trabalhadores derivadas dessas transformações baseiam-se na lógica que rege a intensificação do trabalho na contemporaneidade, que está associada às mudanças tecnológicas e organizacionais e ao processo de reestruturação produtiva que ocorre em escala global e que se intensifica no Brasil, a partir da década de 90, na tentativa de retomar os altos níveis de produção em proporções mundiais pós-crise do petróleo em 1973^{2,3}.

Neste contexto, a saúde do trabalhador, como cuidado individual e coletivo, tem demandado uma constante vigilância sobre o processo de trabalho e suas novas características: a terceirização, a constante fragmentação e a maciça incorporação de tecnologias de automação⁴.

Essas características derivam de uma nova forma de organização da produção e do trabalho, inicialmente aplicada nas indústrias, abarcando posteriormente a área de serviços. Muitas empresas realizaram um verdadeiro “desmonte”, dividindo-se em pequenos grupos por diferentes partes do mundo, numa relação de terceirização ou subcontratação. Vivencia-se um gradativo desaparecimento dos empregos permanentes somados a uma crescente precarização e instabilidade do trabalho³.

Viabilizam-se os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs) e o Comprometimento com a Qualidade Total (TQC), exigindo a participação dentro da ordem e do universo da empresa. Na nova lógica organizacional, o trabalhador passa a ser o controlador de si mesmo⁵. Exemplo disso, atualmente, são as empresas de teletendimento, caracterizadas pelas más condições de trabalho, cujo modelo organizacional do trabalho gera uma série de danos para a saúde do trabalhador, tanto agravos físicos quanto psíquicos.

Neste particular, muitos estudos têm se dedicado a compreender a dinâmica da saúde dos trabalhadores teleoperadores no contexto de mudanças internacionais no mundo do trabalho⁶⁻⁸. Também a Fonoaudiologia, nestas últimas décadas,

desenvolveu estudos⁹⁻¹¹ sobre os problemas que afetam essa categoria, com enfoque nas disfonias, prevalentes em profissionais da voz. Porém, em grande parte desses estudos verifica-se a ausência de uma abordagem que aponte as precárias condições de trabalho, oriundas do modelo organizacional nas empresas de telesserviços, como possível componente das causas dos distúrbios vocais apresentados pelos teleoperadores.

No Brasil, o telesserviço desenvolveu-se de forma exponencial nos últimos anos a partir de um contexto econômico e estrutural extremamente favorável à atividade⁶. A forma atual, de grande ramo empresarial, se deu após mudanças na política de telecomunicações do País, especialmente o processo de privatização ocorrido na década dos anos 1990⁷.

Em termos de organização do trabalho, o telesserviço é caracterizado por: tarefas repetitivas, falta de autonomia do trabalhador, altas cargas de trabalho tanto físicas como psíquicas pela exigência de execução acelerada das atividades, além de auditoria constante, gerando uma alta rotatividade de operadores¹².

Esse modelo organizacional, ainda que predominantemente “pós-fordista”⁸, conserva características dos modelos anteriores: rígidas formas de controle e divisão das atividades entre planejamento e execução, na qual o parcelamento do trabalho em pequenas unidades favorece o controle dos tempos e movimentos pretendidos na realização da tarefa, o que geram efeitos deletérios sobre as pessoas por causa da intensificação do ritmo de trabalho, afetando a vida familiar e interferindo na saúde, gerando queixas como dificuldade para dormir, nervosismo, sonhos com o trabalho, dores de cabeça, entre outras⁷.

As respostas de estresse englobam estados de apatia, insatisfação, fadiga e ansiedade, bem como distúrbios psicossomáticos de maior gravidade⁸. Dentre essas questões é possível citar, no caso das teleoperadoras, que são consideradas profissionais da voz, a influência do estresse nos distúrbios vocais tão comumente apresentado por esta categoria de trabalhadores.

O estresse psicológico pode ser o causador inicial de desequilíbrio vocal, afetando um ou mais segmentos do aparelho fonador, e, ainda, a disфонia pode permanecer apesar das resoluções dos problemas psicológicos¹³. A própria disфонia favorece novos sintomas psicológicos,

principalmente em profissionais da voz, que são afetados diretamente no uso do seu principal instrumento de trabalho.

Um levantamento das principais queixas dos teleoperadores com relação à voz demonstra: ressecamento de garganta, cansaço ao falar, rouquidão, perda da voz, pigarro constante, falta de ar, tosse constante, dor ao falar e ao engolir⁹. Outro estudo aponta uma lista dos 20 sintomas mais comuns relacionados à presença do estresse na voz¹⁴ entre eles: afonia, boca e garganta secas, dor no pescoço ou garganta, falta de ar, pigarros, rouquidão, voz forte, voz fraca, voz sopro e voz tensa.

Dessa forma, supõe-se que a prevalência dos distúrbios de voz relacionados ao trabalho em operadores de telemarketing pode ser explicada por transformações no trabalho caracterizadas pelo estabelecimento de metas, considerando apenas sua produtividade, sem levar em consideração os limites físicos e psicossociais dos trabalhadores^{11,15}.

Assim, os distúrbios da voz geram impactos sociais. A comunicação pessoal perdida, tornada impessoal pelo aparato de interface técnica, não permite a expressão de emoções e sentimentos, nem o alívio do esforço mental trazendo sofrimento físico e psíquico, tornando os cada vez mais solitários e destituídos de suas identidades^{16,17}.

Nesse sentido, entendendo a necessidade de uma maior aproximação com a realidade vivida por essas trabalhadoras em seu cotidiano, com vistas a contribuir para que não só fonoaudiólogos, mas como os demais profissionais, possam repensar suas teorizações e práticas a respeito do trato com a saúde dos trabalhadores, este estudo objetivou investigar como as teleoperadoras compreendem a relação dos distúrbios da voz com o modo de organização do trabalho na empresa, neste contexto de mudanças no mundo do trabalho.

Método

Trata-se de um estudo descritivo, de caráter exploratório, sobre a percepção das teleoperadoras acerca da influência das atuais características da organização do trabalho nos distúrbios de voz apresentados pelas mesmas.

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados através da análise de prontuários de uma Clínica de Fonoaudiologia do setor privado da cidade de Salvador, Bahia, que presta atendimento

fonoaudiológico aos teleoperadores com distúrbios de voz de empresas terceirizadas através do convênio de saúde.

Foram critérios de inclusão: ser teleoperador ativo, incluindo os afastados, contratados por empresas terceirizadas, ter exercido a atividade por no mínimo um ano na empresa, com desempenho da função de seis horas/dia, possuir diagnóstico de distúrbios vocais, estar em orientação e/ou atendimento fonoaudiológico, ter disponibilidade para realizar entrevista e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Buscou-se, ainda, trabalhadores de empresas diferentes, a partir do entendimento que o modelo de organização do trabalho era comum às diferentes empresas de telesserviços. Foram critérios de exclusão: teleoperadores demitidos e aposentados, ou ainda ativos com menos de um ano de trabalho na empresa; não estar em atendimento fonoaudiológico, não ter disponibilidade para realizar a entrevista e não assinar o Termo Livre e Esclarecido.

Assim, de um universo de 37 prontuários analisados a partir desses critérios, foram selecionados como sujeitos da pesquisa quatro mulheres, entre 20 e 38 anos, sendo duas de uma empresa e outras duas de outra, aqui denominadas X e Y.

Para a coleta de dados, utilizou-se a técnica da entrevista semiestruturada que combinava perguntas abertas e fechadas, a saber: rotina, ambiente de trabalho, ações de saúde, distúrbios da voz, buscando ouvir das próprias trabalhadoras como percebiam essas relações no cotidiano do desenvolvimento de suas atividades na empresa. As entrevistas foram realizadas entre os meses de maio e julho de 2007.

Os discursos produzidos pelas entrevistas foram transcritos e tratados utilizando-se a análise de conteúdo temática¹⁸. Esse tipo de análise privilegia os contextos e as formas como os discursos se constituem, considerando que os diferentes temas que emergem dos discursos são indicativos da importância que estes temas têm para os sujeitos, e a sua recorrência na fala pode apontar para questões subjacentes que são de grande importância para a pesquisa qualitativa.

Os nomes das teleoperadoras foram modificados, a fim de preservar a identidade das mesmas assim como nome das empresas terceirizadas. A pesquisa foi aprovada no Comitê

de Ética da Universidade do Estado da Bahia sob o número 070066617 em março de 2007. Todas as entrevistadas assinaram o Termo de consentimento Livre e Esclarecido e foram orientadas sobre as questões gerais do tema a ser investigado.

Resultados e Discussão

A percepção das teleoperadoras acerca da relação entre saúde e trabalho na empresa

Segundo as entrevistadas, todas as ações de saúde estavam voltadas para uma adequação dos trabalhadores às atividades a serem desenvolvidas no ambiente de trabalho. Ainda que questionem tal fato, a compreensão de saúde das trabalhadoras não se distancia daquela evidenciada nas ações da empresa. O modelo biomédico que privilegia os aspectos biológicos e comportamentais do “indivíduo”¹⁹ em muitos momentos aparece nas falas delas, demonstrando uma reprodução daquilo que é comumente orientado pela maioria dos fonoaudiólogos e outros profissionais de saúde que atuam em locais de trabalho:

... a empresa te dá assim uma alimentação, te dá não, né? Porque desconta na folha da gente e que é tudo que a gente não deveria, por trabalhar com a voz, é tudo que a gente não deveria comer que tem lá, então tudo isso prejudica né?, a questão da voz... que eu conversando com meu médico ele disse que refrigerante, tudo isso, chocolate, iogurte por causa do leite, tudo isso, e é tudo que tem lá pra gente comer, e já começa por aí, fora que tem muita gente lá que tem infecção, que ninguém sabe porque é, dizem que é da comida mas ninguém sabe... (Trícia / Empresa Y).

Em relação a saúde, se eles oferecessem o equipamento adequado, o treinamento ergonômico seria suficiente, mas só que o equipamento não é adequado, e a gente não tem as pausas pra descansar a voz. Então é isso. O que falta na verdade, eu acho assim, o que seria mais adequado seria a gente ter o equipamento que a gente pudesse ajustar de fato, que lá pelo menos no prédio não existe, é mais pausas, pra gente aí sim poder fazer os exercícios de voz que são necessários e fazer os alongamentos que são necessários, que na verdade não dá tempo (Nise / Empresa X).

Mas em forma assim, de trabalhar com telemarketing, de cuidar da voz, ou do nariz, ou do ouvido, você pode cuidar sim bebendo liquido, se

alimentando bem, do que você pode se alimentar frutas, comer muita maçã, mas que o local, o ambiente que você esteja trabalhando esteja apto a você fazer aquilo corretamente como eles pedem. (Monique/ Empresa Y).

A noção de saúde e doença é uma construção social²⁰, pois o indivíduo é doente segundo classificação de sua sociedade e de acordo com critérios e modalidades que ela fixa. Isto significa que a noção de saúde e doença hegemônica pelo modelo biomédico, responde a uma necessidade da sociedade industrial em mediar as concepções de saúde e doença pela habilidade ou inabilidade, adaptação ou inadaptabilidade dos corpos para o trabalho⁸.

Isso está expresso na fala das teleoperadoras que, ao discorrer sobre o assunto, demonstram insegurança frente a uma difícil realidade socioeconômica para os trabalhadores em geral, em que a lesão física determina os riscos de desemprego¹. Isso faz com que elas secundarizem os sintomas iniciais até o limite da incapacidade física de exercer a sua atividade. Assim, a impossibilidade de trabalhar revela o que significa para elas estar doente:

Eu acho que agora eu não aturo nada mais, mas eu já trabalhei tranquila lá, durante um tempo, antes de eu ver que tava me causando danos físicos mesmo, quando eu comecei a ver que eu estava doente, isso me deixou muito mais chateada. Quando era um cansaço emocional, quando era bem no começo, acho que dava pra levar, mas depois que eu comecei a ver que eu estava doente..isso me irritou bastante.. aí eu vi que já tá na hora de sair mesmo (Nise / Empresa X).

Eu quase entro em depressão, porque tinha aparecido aquele negócio na minha garganta, sabia que tinha necessidade de trabalhar, não queria me encostar, até porque foi o meu primeiro emprego, de carteira assinada, e eu não queria entrar em INSS, até porque eu já vi pessoas com maior dificuldade e quando eu fui verificar, mesmo eu tendo necessidade, se eu tivesse colocando atestado de cinco, três dias, a empresa podia me colocar pra fora, por mais que ela soubesse que eu estava doente. (Monique / Empresa Y)

As falas das teleoperadoras expressam o conflito como parte inerente deste processo de adoecimento no trabalho. Enquanto Nise expressa ter chegado ao limite da conformidade, Monique apresenta os motivos pelo qual se mantém

passiva frente a esses problemas. Ambos os posicionamentos e sentimentos convivem com os trabalhadores desde a tomada de consciência da sua doença. Porém, mesmo que em suas queixas prevaleçam os sintomas físicos, outros aspectos do processo saúde-doença permeiam o cotidiano do trabalho e apontam elementos comumente desprezados pela noção de saúde biomédica. Nise, ao falar do seu trabalho em telesserviços, traz o que isso significa para si:

... causa danos físicos, psicológicos, emocionais e sociais. É um lugar que causa infelicidade...

Nesse particular, as trabalhadoras se sentiam muito impelidas a discorrer quando o tema era acerca dos sintomas psicoemocionais. Era um misto de denúncia, desabafo e lamentação:

...mas durante o atendimento tem gente que sente taquicardia, pára pra chorar...em mim especificamente é isso, eu fiquei com essa dor de cabeça um tempo (...). (Nise / Empresa X)

Muitos colegas estavam assim super abalados, muitos colegas ficavam assim chorando na operação (Monique / Empresa Y).

Renata e Trícia desabafam:

O fluxo de ligações é muito grande, então acaba você ficando esgotada, estressada com muita ligação...

É porque é muito estressante, muito estressante, muito estressante...

E ainda lamentam:

É um lugar onde é muito difícil trabalhar lá, e aí você acaba perdendo um tempo de sua vida, sim, é complicado, e a gente é mal remunerado (Nise / Empresa X)

Hoje eu digo pra você eu quero voltar a trabalhar, mas não sei se eu estou boa pra voltar a trabalhar (Monique / Empresa Y).

Eu pretendo sair do emprego... só que eu não posso pedir demissão porque eu não tenho estabilidade nenhuma...(Trícia / Empresa Y)

O trabalho passa a ser reconhecido como uma atividade central que ocupa de forma quase total

o espaço de vida, na medida em que absorve a maior parte do tempo do indivíduo sendo preciso criar novos espaços sociais para lhe dar o suporte cotidianamente. Dessa forma, os problemas advindos do trabalho também refletem na dimensão da vida diária⁷.

Na faculdade eu tinha de apresentar trabalho, eu tinha que estar na frente, tinha dias que eu estava rouca, eu não tinha voz, o professor dizia hoje você está rouca, mas todo dia você está rouca? (Monique / Empresa Y)

... mas tem dias que eu chego em casa tão cansada, que isso aqui meu [mostra no pescoço a região da laringe] chega a ficar ardendo, porque chega em casa eu não consigo dar uma palavra, aí o pessoal vem falar comigo, tudo eu faço gesto, porque eu já não aguento mais falar... não aguento mais...(Trícia / Empresa Y).

Os relatos mostram que as trabalhadoras tendem a reproduzir o discurso oficial da empresa sobre a identificação dos problemas de saúde e as formas de intervenção sobre eles, circunscritas no ambiente de trabalho. Porém, ao serem levadas a refletir sobre os impactos desses problemas fora desse “lugar” revelam aspectos psicossociais, ocultos diante daquilo que está determinado como saúde e doença no trabalho. Os detalhes desse processo vão sendo revelados na medida em que se adentra no universo dos seus cotidianos

Cotidiano, rotina e ambiente de trabalho: os distúrbios de voz.

O trabalho de teleatendimento demanda o uso constante da voz para realização das atividades. Circunscritos no modo intenso e repetitivo de trabalho, as teleoperadoras não fazem outra coisa a não ser falar durante cerca de seis horas contínuas

Por mais que a gente beba água, mas puxa [a voz]. Por mais que sejam seis horas, porque todo mundo diz assim “ Ah seis horas é pouco”, mas além de seu ouvido ainda tem sua voz e o ar condicionado (Monique/ Empresa Y).

... você atende até 200 ligações por dia”(Trícia / Empresa Y)

e aí eu começo a falar (...) e o resto do tempo eu estou falando porque é um atendimento que tem fila, tem uma ligação atrás da outra o tempo todo,

é basicamente isso..”(Nise / Empresa X).

...se você falar pra todos a mesma coisa, você vai acabar não retendo todos (...) você não vai reter porque ele vai dizer “ah, a mesma coisa que você falou pra meu vizinho”. Então você já tem, além daquilo, que colocar mais algo pra poder conseguir reter o cliente. Então tudo isso vem puxar da voz, entendeu?!(Monique / Empresa Y)

O cotidiano das teleoperadoras está marcado por situações que geram reações de irritação, ansiedade, excitação, medo e confusão, e, portanto, estressantes²¹. O estresse é uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz²². Trabalhadoras que convivem diariamente com a necessidade de cumprir metas, relatam a vivência sob grande pressão, pela postura dos clientes reclamando constantemente

É isso, recebendo todas as bombas que vem (...) é muito estressante, muito, muito, muito... (Tricia / Empresa Y).

O fluxo de ligações é muito grande, então acaba você ficando esgotada, estressada (Renata / Empresa X).

O trabalho em si já é muito estressante (Nise / Empresa X).

Existe aquela pressão, aquele desconforto de você está no trabalho. (Monique / Empresa Y).

As teleoperadoras interpretam no trabalho estressante a impossibilidade de execução da sua tarefa de forma significativa. O estresse psicológico pode ser em alguns casos, o causador inicial de desequilíbrio vocal, afetando um ou mais segmentos do aparelho fonador, e ainda assim a disфонia muitas vezes pode permanecer apesar das resoluções dos problemas psicológicos¹⁴.

No presente estudo, todas as entrevistadas possuíam diagnóstico médico e fonoaudiológico da sua patologia. Mesmo sendo profissionais da voz, antes da lesão, não reconheciam a voz como instrumento primordial de trabalho e para percebê-la foi preciso vivenciar as limitações

do seu uso. Todas fazem referência ao ritmo de trabalho como elemento que contribui para seu problema de voz. Acusam a demanda de atividades que gera o chamado abuso vocal e a consequente lesão nas pregas vocais.

...eu acho que meu problema de voz foi proveniente ao fato de eu utilizar minha voz constantemente, falando bastante, e como eu já tenho certo período de telemarketing, cinco anos, no caso oito meses que eu fiquei afastada, mas foram quatro- anos que eu utilizei bastante, né isso?.. (Renata / Empresa X)

...já fiquei assim quando tava com a garganta inflamada, ou qualquer coisa assim, mas não com a frequência que eu tenho atualmente (...) Depois que eu comecei a trabalhar(Tricia / Empresa Y)

Olha tem a questão da voz, que é... Veio de lá, basicamente, tem a questão do...eu estou com suspeita de tendinite... Então é um reflexo claro do trabalho na minha saúde física, os danos claramente colocados, tem muita gente afastada pelo INSS por conta do trabalho, é muito grande o número de gente afastada, então prejudica fisicamente sim (Nise / Empresa X).

Você trabalhando seis horas, falando a mesma coisa, você sai dali, você sai rouco (...) isso indica que tudo que vem acontecendo com a minha voz é de eu falar demais, eu falo muito!!! Não é nem eu falar demais, é você falar muito em seguida. Porque eu posso falar a mesma coisa que eu falo no trabalho, mas eu não tenho que falar as seis horas (Monique / Empresa Y)

Porém, não deixam de reproduzir o discurso higienista predominante nas teorias e práticas de saúde de fonoaudiólogos e médicos no âmbito do trabalho em teleatendimento^{23,24}, culpabilizando o teleoperador como alguém que pode evitar o adoecimento, a partir de ajustes comportamentais que o conduzam para utilização correta da sua voz. Assim, ao negligenciar os cuidados com a voz, esses trabalhadores estariam desempenhando comportamentos arriscados, tornando-se por consequência, principais responsáveis pelos seus problemas de saúde

Falo demais mesmo... Porque além de falar no trabalho, que eu falo muito, eu falo muito fora do trabalho, falo demais (Tricia / Empresa Y).

mas as vezes também fora, eu gosto um pouco, eu

falo muito e estou até tentando reeducar com o tratamento no fonoaudiólogo, que eu falo um pouco rápido, você já percebeu isso, e aí no tratamento fonoaudiológico ela me ensina a falar devagar; então foi proveniente do trabalho também e também como é a utilização da minha voz, como eu utilizo. (Renata / Empresa X)

Mesmo Nise, que em suas falas expressa uma compreensão que mais se aproxima da relação entre condições de trabalho e os distúrbios da voz, não deixa de trazer esse elemento:

não sei se mau uso, não sei exatamente o que causou a fenda, eu falo muito, lá eu falo muito, eu não tenho tempo de fazer aquecimento, lá eu falo muito, o tempo inteiro, sem parar; sem poder parar pra fazer exercício, nada. Então eu acho que basicamente foi causado pela fadiga mesmo, pelo cansaço, de falar, eu falo quase seis horas por dia e é ininterruptamente...então...(Nise / Empresa X)

Embora possa ser considerada uma curta jornada de trabalho, comparada a outras categorias, as especificidades dessa atividade com uma única pausa de 15 minutos em horário determinado contribuem para a precarização das condições de trabalho. A intensificação do trabalho atravessa o cotidiano e as pressões por metas tornam o estresse uma característica imanente ao ambiente e ao desenvolvimento das atividades. Isso reflete para além dos aspectos psicológicos, concretizando-se muitas vezes em lesões e distúrbios que, no caso das nossas entrevistadas, não é percebido como uma possível correlação entre ambos. Para elas, é possível identificar o estresse e os aspectos psicológicos como origem exclusiva no trabalho e os distúrbios vocais como uma negligência por parte das mesmas frente ao ritmo intenso da atividade de teleatendimento. Assim, a compreensão sobre o processo de adoecimento no trabalho acaba por demandar uma consciência desses trabalhadores acerca dos processos de precarização do trabalho, no contexto dessa “nova” ordem mundial.

A doença no trabalho e o trabalho com a doença

As teleoperadoras, após descobrirem seus problemas de voz e serem devidamente diagnosticadas, tiveram afastamento temporário que variou de três a oito meses. Mesmo com muitas dificuldades para continuarem desenvolvendo

suas atividades, ainda disfônicas, as operadoras retomaram seus postos de trabalho. O medo de serem demitidas passa a compor o cenário precário em que se encontram essas trabalhadoras, gerando mais estresse. A terceirização, atual tendência do mercado, reduz o número de trabalhadores centrais e emprega cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins². Forma-se um “circulo vicioso”, onde o distúrbio de voz incide no estresse e o mesmo incide no distúrbio da voz.

...eu queixei, falei, mas eles disseram que não tem onde me recolocar, então por enquanto estou nesse atendimento, que eu estou usando a voz constantemente, então vou ficar presa mais um ano pra eu ter estabilidade. (Renata / Empresa X).

Continuo atendendo, é aquela coisa a empresa é de telemarketing, então eles dizem “a gente não tem outra função pra te dar, se você não quiser você tem que ir embora”, se bem que enquanto eu não consigo emprego na minha área eu vou ter que ficar né?(Trícia / Empresa Y)

Eu tenho ficado muito de atestado médico, porque minha voz tem.. quando eu trabalho quatro, cinco dias seguidos minha voz tá sumindo. Saio todos os dias com a voz bem grave, como se fosse um pigarro, ou o que chamam de areia na voz, né? Eu saio todos os dias assim. Aí quando eu fico de atestado isso melhora um pouco, minha voz vai voltando ao normal, aí eu volto a atender e volto a sentir isso. (Nise / Empresa X)

Às vezes eu tava com a garganta inflamada pra trabalhar, mas eu vi que não tinha condições. Tinha dia de eu levantar e dizer pra supervisora “Eu não aguento mais!” e ela dizia “Levante!”. Quando ela tinha hierarquia, quando ela podia fazer isso, me tirar da linha, mandar eu fazer outros tipos de trabalho, ouvir um colega, ver a nota dos colegas, ela fazia, mas tinha um momento que ela era cobrada também o porque que eu sai da linha, aí ela acabava cobrando a mim também e aí eu tinha que voltar. (Monique / Empresa Y).

Diante do medo de perder o emprego, as trabalhadoras, para permanecerem em suas atividades, desenvolveram estratégias para lidar com a impossibilidade de exercerem a sua função.

Eu sempre colocava no mudinho, mudinho no caso é pra poder; às vezes começava a coçar a garganta, e aí eu começo a tossir; e sempre fazendo “han ham”,

aí no caso interrompo a ligação, peço um momento ao cliente e aí coloco no mudinho pra poder beber uma água, ou tentar repor...tossir pra ver se melhora e voltar novamente. Por sinal, essa semana eu fiquei assim, daí falei com a supervisora, ela mandou eu colocar uma pausa, só que logo, logo depois eu voltei a atender (Renata / Empresa X).

Então o que eu falava era o essencial, interessou, não interessou cancelou. No outro que vinha com um seguro só, aí eu falava porque eu sabia que o que eu economizei no outro dava pra falar naquele que tinha um só, e daí eu poderia conseguir reter ou não. E no outro que eu via com sete, seis seguros eu nem tentava. Eu explicava os seguros “ se interessou senhor, não?! Então tchau ”Porque eu já estava assim, sabendo que era aquilo ali que estava me prejudicando. Se eu continuasse ali falando seguro por seguro dos sete , quando caísse outra ligação eu não teria voz pra falar. (Monique / Empresa Y)

Além da disфонia existia a falta de perspectiva. As trabalhadoras não tinham alternativa de sustento imediato para além daquele trabalho. Sabiam, todas, que se tratava de um emprego passageiro, mas que era necessário para manter-se até traçarem outros projetos profissionais.

Eu desejo não mais continuar... eu pretendo sair do emprego... só que eu não posso pedir demissão porque eu não tenho estabilidade nenhuma...eu pretendo depois de passar de um ano, não, não quero mais, no caso de atendente de operador de telemarketing que eu acho que vai me prejudicar... (Renata / Empresa X)

Então lá é tipo assim, se você colocar três atestados, você sai da campanha e só ganha seu salário seco, você não ganha a campanha. (...) Eu mesmo na época em que vim colocar o atestado, eu trabalho, claro, meus pais não são daqui, são da ilha, eu vivo de aluguel, pago faculdade, então sei que aquele meu salário só não dá pra pagar aluguel, faculdade... (Monique / Empresa Y).

Não vou mentir, não gosto não, trabalho porque preciso, porque tenho metas a cumprir na minha vida, por causa disso. Eu não moro com meus pais, meus pais moram no interior moro aqui com minha irmã, e aí é toda aquela coisa, sabe você morar longe de pai, de mãe e tal, então é só por isso, porque se não fosse por isso eu já tinha mandado para o espaço! (Tricia / Empresa Y)

A gestão da força de trabalho e a desregulamentação/precarização das relações de trabalho sob o neoliberalismo globalizado estão delimitadas pelo medo dos trabalhadores quanto ao desemprego e de não estar correspondendo às “exigências” da competitividade, o que interfere na constituição das identidades coletivas e no reconhecimento que constrói as subjetividades²⁵. Diante desse quadro, a intensificação do trabalho, a polivalência e a submissão impõem-se de forma gritante, o que origina situação propícia a mudanças do perfil patológico das populações trabalhadoras.

As teleoperadoras relatam que a disфонia trouxe sofrimento, tristeza, limitações. O sofrimento no trabalho fez com que elas ignorassem o seu sentido. O trabalho se revelou de forma mais clara para elas como uma série de tarefas pontuais e repetidas durante todos os dias do mês. Isso fez com que até mesmo o destino da sua tarefa também perdesse o sentido. A própria disфонia favorece novos sintomas psicológicos, que são afetados diretamente no uso do seu principal instrumento de trabalho¹⁵. Para Monique perdeu-se a vontade e prazer de trabalhar:

Não ficou bem não! Não ficou bem porque eu não tinha mais vontade de ir ao trabalho, porque eu sabia que era lá que estava me prejudicando entendeu? (Monique / Empresa Y)

Antigamente eu gostava, mas agora estou achando cansativo e estressante, porque com o tempo que você vai ficando naquele mesmo serviço, fora que as informações não são diferentes, fora que você sai... eu acho que eu me desgastei muito... (Renata / Empresa X).

É um contato forçado com uma tarefa desinteressante. As trabalhadoras desconhecem a significação do seu trabalho no conjunto da empresa. É justamente do choque entre o indivíduo, dotado de uma história personalizada, e a organização do trabalho, portadora de uma injunção despersonalizante, que emergem uma vivência e um sofrimento²⁶. Conforme desabafam as trabalhadoras:

...eu acho que 90% das empresas assim, sabe, as pessoas trabalham mesmo porque..., na operação mesmo que eu trabalho, só tem uma pessoa que diz “ ah, eu amo isso aqui!”, em dois anos que eu trabalho nessa empresa, a primeira vez que eu vi uma pessoa dizer que ama aquilo ali, porque todas

as pessoas que são demitidas, todas, todas, todas, desde que eu entrei lá todas as pessoas comemoram a saída...ninguém sai triste assim, “ ah estou triste porque sai do trabalho”, ninguém assim sabe (Trícia / Empresa Y)

...eu cheguei no meu limite, eu acho que agora eu não aturo nada mais”.(Nise / Empresa X)

Ao final das entrevistas as teleoperadoras silenciaram. Para essas mulheres, a empresa ignora os trabalhadores relegando-os ao abandono, sobretudo do ponto de vista da saúde. O toyotismo no Brasil agrava ainda mais a situação dos trabalhadores pela aplicação de suas práticas⁸. Terceirização ‘à brasileira’ tem sido apenas mais um expediente para reduzir custos a qualquer preço em que especialização e qualidade são retóricas vazias, e a degradação do trabalho, do trabalhador, e também do produto se renovam como meios espúrios de ‘competitividade empresarial’³. E elas denunciam:

...é um descaso da empresa, ela não se importa com o funcionário, se ela está bem de saúde, se vai prejudicar a saúde dele, então, acho que ela deveria reparar isso, então essas pessoas que tiveram problema de voz não deve colocar no atendimento, no caso tem que ver onde recolocar (Renata / Empresa X).

Eu não aconselharia ninguém a trabalhar com telemarketing, mas como emprego tá tão difícil...(...) acho que todo trabalho tem problemas, tem coisas, mas a empresa é demais, a empresa é demais.(Trícia / Empresa Y)

Nas condições atuais, nas condições de trabalho atuais pelo menos na empresa que eu trabalho, eu diria pra ela... oh meu Deus! Eu diria pra ela arranjar outro emprego (...)Mas especificamente uma pessoa que está se encaminhando pra lá.. respire fundo, fique aqui o menor tempo possível..é o que eu diria... (Nise / Empresa X).

...você tem que ter aquela responsabilidade do que você está fazendo ali, porque você trabalha tanto com a voz quanto com o ouvido, e com as vistas e com a mão, então isso tudo prejudica. Então que se cuide! Que a empresa não vai chegar pra você e dizer “ Se cuide!” Porque não vai ter prejuízo pra empresa e sim pra você !” (Monique, Empresa Y)

As imposições do mercado, através de uma reorganização das formas de trabalho em torno de

objetivos particulares, que tomam o lucro como primeira instância de necessidade, interferem diretamente nas mais variadas dimensões da vida humana. Tudo isso penetra de forma negativa nos desejos, sonhos e projetos de vida mais particulares dessas trabalhadoras. O trabalho deixa de ser uma atividade de desenvolvimento de habilidades para ser um fardo carregado cotidianamente durante suas seis horas. Assim o trabalho perde o sentido.

Conclusão

Os relatos das trabalhadoras acerca dos distúrbios de voz trouxeram revelações importantes sobre o cotidiano do trabalho nas empresas de telesserviços contribuindo para nos aproximar da compreensão do universo onde está inserido o trabalhador no atual mundo do trabalho.

A pressão das empresas pelas metas de lucro exerce um estresse muito grande cotidianamente nos trabalhadores, o que pode muitas vezes ser sintomatizado. No caso das teleoperadoras, os relatos apontam a voz, seu principal instrumento de trabalho, como o lugar mais sentido, física e subjetivamente. As disfonias, em sua maioria, são geradas pelo modo como se utiliza a voz, ou seja, do comportamento inadequado que pode levar a lesões. E esse comportamento inadequado está moldado pela forma como está organizada a rotina de trabalho: com duas pausas apenas, falando seis horas seguidas, causando estresse tanto pelo modo como se desenvolvem os trabalhos, quanto pela pressão dos baixos salários e o medo do desemprego.

As teleoperadoras percebem os efeitos negativos do trabalho sobre sua saúde.

Assim, segundo as entrevistadas, os distúrbios de voz revelam não somente uma falta de clareza na comunicação, mas também evidenciam um impacto na saúde e na vida fora do ambiente de trabalho. Ambiente este que passou a ser identificado como contexto social gerador de estresse, no qual cotidiana e ininterruptamente usam a voz, mas que ainda assim, elas não estabelecem relação direta entre os distúrbios vocais e os diferentes níveis de contexto da organização do trabalho.

Desta forma, as teleoperadoras, numa perspectiva de culpabilização tendem a superestimar o fracasso (na avaliação das mesmas) do autocuidado como um elemento importante

das causas dos seus distúrbios vocais. Ademais, entendem a doença como ausência de saúde, e, sobretudo como inabilidade para o trabalho e riscos de demissão. Os distúrbios vocais em suas falas aparecem como barreiras para o desenvolvimento de atividades no ambiente da empresa e não como consequência do modo de organização do trabalho. Nas entrevistas, o modo de organização do trabalho aparece como algo natural, dado e imutável e não como produto da ação humana que elabora e aplica formas científicas para melhorar o desempenho produtivo em empresas.

Sendo assim, é necessário o desenvolvimento de estudos que aprofundem este tema, considerando o campo da Saúde do Trabalhador como um ponto de partida que permita perceber a raiz dos elementos que compõem o processo de adoecimento, considerando aspectos econômicos, políticos e sociais que sustentam esse processo, não só em operadores de teleatendimento, mas nas diversas categorias de trabalhadores que sofrem com as mudanças negativas ocorridas nas últimas décadas no mundo do trabalho.

Referências Bibliográficas

1. Antunes R. As formas de padecimento no trabalho. *Saude Soc.* 2008; 17(4): 7-8.
2. Guimaraes DA. Desenvolvimento tecnológico, padronização de comportamentos. *Saude Soc.* 2008;17(4): 81-92.
3. Thebaud-Mony A, Druck G. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: Druck G, Franco T. A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. São Paulo: Boitempo, 2007, p.23-58.
4. Druck G; Franco T. Trabalho e precarização social. *Cad. CRH.*2011; 24, (1):9-13.
5. Antunes R, Giovanni A. As mutações do trabalho na era de mundialização o capital. *Educ. Soc.* 2004; 25 (87): 335-351.
6. Silva AM, Assunção AA. Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. *Interface.*2005; 9(18):553-70.
7. Vilela LVO, Assunção AA. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cad. Saúde Pública.* 2004; 20(4):1069-78.
8. Pena PGL, Cardim A, Araujo MPN. Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. *Cad. CRH.* 2011; 24 (1):133-53.
9. Amorim GO, Bommarito S, Kanashiro CA e Chiari BM. Comportamento vocal de teleoperadores pré e pós-jornada de trabalho. *J. Soc. Bras. Fonoaudiol.*2011; 23(2):170-76.
10. Lobriciaus-Desnus C, et al. Rehabilitation strategies of dysfunctional dysphonias in relation to posture. *Rev Laryngol Otol Rhinol (Bord).* 2010; 131(1): 69-72.
11. Ferreira LP, Akutsu CM, Luciano P e Viviano NDAG. Condições de produção vocal de teleoperadores: correlação entre questões de saúde, hábitos e sintomas vocais. *Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol.* 2008;13(4): 307-15.
12. Oliveira SS, Brito JC. A dimensão gestinária do trabalho e o debate de normas e valores no teleatendimento. *Trab.Educ. Saúde.* 2011;9(1): 265-84.
13. Pinho SMR. As “Fendas Glóticas” e a Terapia Fonoaudiológica. In: Ferreira LP. Um Pouco de Nós Sobre a Voz. São Paulo: Pró-fono, 1993.
14. Boone DR. Sua Voz Está Traindo Você? Como Encontrar e Usar Sua Voz Natural. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
15. Salzstein RBW. Operador de telemarketing: relações entre trabalho. [Dissertação de mestrado] São Paulo (SP): Pontificia Universidade Católica, 2000.
16. Chun RYS. A voz na interação verbal: como a interação transforma a voz.[Tese Doutorado] São Paulo (SP) Pontificia Universidade Católica: 2000.
17. Pimentel AT. Teleopradoras ativas, estresse e expressividade oral. *Rev Distúrb Comun.*2007;19(3).
18. Bardin I. Análise de conteúdo. Lisboa: Setenta, 1994.
19. Almeida Filho N. Reconhecer Flexner: inquérito sobre produção de mitos na educação médica no Brasil contemporâneo. *Cad. Saúde Pública.* 2010; 26(12): 2234-2248
20. Buss PM, Pellegrini Filho, A. A saúde e seus determinantes sociais. *Physis: Rev. Saúde Coletiva.*2007; 17(1): 77-93
21. Ramalho CC, Arruda FAAM, Sato L, Hamilton LFT. Viver na baía: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. *Cad. psicol. soc. trab.*2008; 11(1): 19-39.
22. Glina DG, Rocha LE. Fatores de Estresse no Trabalho de Operadores de Centrais de Atendimento Telefônico em um Banco em São Paulo. *Rev. Bras Med Trabalho.*2003;1(1): 31-39.
23. Lagier A, Vaugoyeau M, Ghio A, Legou T, Giovanni A, Assaiaente C. . Coordination between posture and phonation in vocal effort behavior. *Folia Phoniatr Logop.* 2010;62(4): 195-202.
24. Lagier A, Vaugoyeau M, Legou T, Ghio A, Amy de la Bretèque B, Assaiaente C, Giovanni A. Postural study on healthy subjects during experimental vocal effort. *Rev Laryngol Otol Rhinol (Bord).*2009; 130(1): 11-6.
25. Franco T, Druck G, Seligmann-Silva E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Rev. Bras. Saúde Ocup.*2010; 35(122): 229-48.
26. Dejours C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 3ª edição. São Paulo: Cortez /Oboré, 1988.

Recebido em outubro/12; **aprovado em** março/13.

Endereço para correspondência

Marcos Vinícius Ribeiro de Araújo
Rua Basílio da Gama S/N - Canela Salvador, Bahia
CEP 40110-040

E-mail: marvinribeiro@yahoo.com