

**Trabalho 65****SOFRIMENTO MENTAL EM TRABALHADORES DE TELEATENDIMENTO
NA CIDADE DE SÃO PAULO**

**Marília Garcia Froio, M.D.
João Silvestre da Silva-Junior, M.Sc.
Luiz Carlos Morrone, Dr.**

Email de contato: mariliafroio@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O teleatendimento é um ramo de atividade econômica que tem crescido de forma permanente nos últimos anos. O perfil da população trabalhadora é formado por mulheres e jovens. Há uma elevada rotatividade entre os profissionais que atuam nessa situação de trabalho.

Os transtornos mentais estão entre os principais motivos de ausências ao trabalho por doença. O número de trabalhadores que se afasta de seu ambiente de trabalho por transtornos mentais tem aumentado sensivelmente. A Organização Mundial da Saúde acrescenta que depressão é a principal causa de perda de dias de trabalho no mundo e acredita que, antes do ano de 2020, ela emergirá como a principal causa de incapacidade. Estima-se que tais agravos se constituirão na segunda causa mais importante para a carga global de doença no próximo século (GUIMARÃES et al, 2006).

Condições de trabalho no setor de teleatendimento podem estar relacionadas ao desenvolvimento de agravos à saúde mental. As pesquisas sobre teleatendimento no Brasil têm demonstrado que a forte pressão por atendimentos cada vez mais curtos aliada ao relacionamento difícil com os clientes tem desencadeado entre os trabalhadores elevados níveis de esgotamento físico-mental. Estas condições propiciam no desenvolvimento ou agravamento de transtornos mentais e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).

Os elevados níveis de estresse entre os atendentes decorrem da falta de autonomia e do baixo controle das suas atividades, uma vez que não conseguem, muitas vezes, resolver o problema do cliente devido ao erro em transferências e recebimentos de chamadas, lentidão dos sistemas disponíveis, treinamento insuficiente e cobranças de produtividade. Além disso, existem poucas oportunidades para expressarem suas opiniões e, quando recebem feedback dos gestores, de modo geral, o conteúdo está relacionado ao desempenho em duração das chamadas e ao conteúdo das falas gravadas dos atendentes. Como é um setor em franca expansão, as crescentes regulamentações foram benéficas para os consumidores, porém não disciplinaram o número máximo de atendimentos dos operadores. As empresas operadoras foram obrigadas a atenderem as ligações em um período máximo de um minuto. Para não serem multadas pela agência regulamentadora de telecomunicações procurou-se aumentar a produtividade (na velocidade dos atendimentos), o que resultou em maior demanda cognitiva e física (LUCCA e CAMPOS, 2010).

O objetivo deste estudo é descrever a repercussão do trabalho em teleatendimento sobre a saúde mental dos trabalhadores.



Trabalho 65

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Estudo transversal descritivo realizado em uma unidade de central de teleatendimento na cidade de São Paulo no ano de 2012. Participaram do estudo 38 profissionais de teleatendimento da unidade.

Foi aplicado um questionário sociodemográfico e o Self-Reporting Questionnaire-20 (SRQ-20) para estimar o grau de sofrimento mental. Esse questionário foi projetado, pela Organização Mundial de Saúde, a partir de quatro instrumentos de pesquisas psiquiátricas já existentes, sendo hoje um importante instrumento para *screening* de transtornos mentais e um bom indicador de morbidade psíquica (PINHO e ARAÚJO, 2007).

Avaliou-se ruído, temperatura efetiva e luminosidade do ambiente de trabalho. Também foi aplicado check-list para análise das condições do trabalho ao computador e condições biomecânicas do posto de trabalho. Estes check-lists foram criados com o objetivo de avaliar os postos de trabalho e as condições de trabalho de uma determinada tarefa (LIMA, 2004).

Este resumo é baseado na Monografia de Conclusão de Curso de Especialização em Medicina do Trabalho da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

3. RESULTADOS

A maioria dos participantes era do sexo feminino (76%), faixa etária entre 18 a 24 anos (43%), média de tempo de trabalho acima de 3 anos (43%).

A avaliação ambiental de ruído, iluminação e temperatura efetiva está em conformidade com a norma regulamentadora 17 (BRASIL, 1978) e as avaliações ergonômicas apresentaram excelentes condições na biomecânica do posto de trabalho.

Quanto à organização do trabalho, observou-se relatos de tensão nervosa decorrentes de conflitos com clientes, a pressão por atendimentos cada vez mais curtos, a falta de autonomia frente ao problema apresentado, tempo de treinamento insuficiente, cobrança de produtividade, lentidão dos sistemas disponíveis, a falta de feedback por parte de seus gestores.

A frequência de sofrimento mental foi de 13%.

4. CONCLUSÃO

Não foram encontrados fatores ambientais que pudessem ser estressores ocupacionais, mas fatores organizacionais podem comprometer a saúde mental.

Apesar de haver sofrimento mental, a frequência é menor quando comparado a outros trabalhos que também utilizaram o mesmo questionário como ferramenta de avaliação. Estudo desenvolvido em emergência hospitalar com os profissionais da área de enfermagem encontrou prevalência geral de 26,3% (PINHO e ARAÚJO, 2007). Estudo desenvolvido para avaliar o desempenho do SRQ-20 em uma comunidade da região sul do país, a prevalência foi de 28,7% (GONÇALVES, STEIN e KAPCZINSKI, 2008).

Para a psicodinâmica, a saúde psíquica não é decorrência da ausência de sofrimento, mas sim da existência de possibilidades internas e externas capazes de propiciarem ao trabalhador meio de transformação do sofrimento pela tomada de consciência de suas causas,



Trabalho 65

dos seus conflitos e das situações que o geraram. O trabalho deve favorecer a modificação do sofrimento e não a sua eliminação, pois, quando transformado em criatividade, o sofrimento contribui benéficamente para a construção da identidade do indivíduo e para o aumento da resistência ao risco de desestabilização psíquica e somática, atuando, assim, como mediador de saúde. Pesquisas revelam que o sofrimento psíquico manifesta-se por meio da vivência concomitante de esgotamento mental expressa pelos sentimentos de insegurança, inutilidade, desqualificação, desgaste e estresse; e de falta de reconhecimento do trabalho expressa pelos sentimentos de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho (MENDES, VIEIRA e MORRONE, 2009).

Recomenda-se a adoção de medidas para promover a saúde e melhorar a qualidade de vida dos profissionais da unidade que serviu de campo para a pesquisa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Norma Regulamentadora 17. Portaria GM nº 3214 de 08/06/1978. Disponível em http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf, acesso em 22/10/2012

GONÇALVES, Daniel Maffasioli; STEIN, Airton Tetelbon; KAPCZINSKI, Flávio. Avaliação de desempenho do Self-Reporting Questionnaire como instrumento de rastreamento psiquiátrico: um estudo comparativo com Structured Clinical Interview for DSM-IV-TR. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, p. 380-390, fev 2008.

GUIMARÃES, Liliana AM et al. Prevalência de transtornos mentais em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo. Rev Brasil Saúde Ocup, São Paulo, p. 07-18, 2006

LIMA, João Ademar de Andrade. Bases teóricas para uma metodologia de análise ergonômica. 4º Ergodesing. PUC – Rio/ Rio de Janeiro, maio 2004.

LUCCA, Sérgio Roberto; CAMPOS, Carlos Roberto. Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de teletendimento. Revista Bras. Med. Trab. São Paulo, V 8, n1, p 6-15, 2010.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra; VIEIRA, Adriana Pinho; MORRONE, Carla Faria. Prazer, Sofrimento e Saúde Mental no Trabalho de Teletendimento. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM). Paraná, ISSN 1677-7387, v 8, n 2, p 151-158, nov 2009.

PINHO, Paloma de Sousa; ARAÚJO, Tânia Maria de. Trabalho de Enfermagem em uma Unidade de Emergência Hospitalar e Transtornos Mentais. Rev Enferm UERJ, Rio de Janeiro, p. 329 – 336, jul/set 2007.

15° CONGRESSO NACIONAL
ANAMT

SAÚDE INTEGRAL PARA TODOS
OS TRABALHADORES



11 a 17 de maio de 2013
Centro de Convenções Anhembi
São Paulo - SP

www.anamt.org.br/15congresso

Trabalho 65