

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A EDUCAÇÃO AMBIENTAL INTERFERINDO NO COTIDIANO DA EMPRESA

PICCININI, Cláudia - [clpiccinini@gmail.com](mailto:clpiccinini@gmail.com)  
CARVALHO, Elizabeth Felipe

**Resumo:** No estudo de caso apresentado analisamos a inserção de um projeto de EA empresarial no setor terciário da produção, especificamente o de serviços bancários, televendas e *telemarketing*. Realizamos, durante seis meses, observações do trabalho na empresa e entrevistas semi-estruturadas com seis trabalhadores e uma ex-funcionária. Incluímos também a análise de documentos públicos do Projeto que complementam as informações geradas. Podemos considerar que o Projeto, em sua fase experimental, funcionou como promotor de educação, saúde, crítica sobre a realidade, enfim, foi possível através da educação socioambiental transformar aspectos do mundo do trabalho. Entretanto, consideramos que conjugar os esforços da EA empresarial com a dinâmica de produtividade do sistema capitalista talvez seja um desafio ainda a construir, no sentido de alcançar a autonomia do trabalhador e de promover mudanças reais em sua qualidade de vida.

**Palavras-chave:** Trabalho - Saúde – Setor terciário

**Abstract:** In the case study we analyzed the insertion of environmental education in the tertiary sector company of production, specifically the banking, telesales and telemarketing. We conducted, during six months, observations of work in the business and semi-structured interviews with six employees and one former employee. The research also included the analysis of public documents that complement the information generated. We can consider that project in its pilot phase, worked as a promoter of education, health and criticism about the reality. At last, was possible through education transform social and environmental aspects of working world. However, we believe that combining the efforts of EE in the company with the productivity dynamics of the capitalist system is perhaps an even greater challenge to build towards achieving the autonomy of the workers and bring about real change in their quality of life.

**Keywords:** Labor - Health - Tertiary sector

## INTRODUÇÃO

As transformações de base tecnológica das últimas décadas conduziram a mudanças na própria materialidade do ambiente de trabalho, trazendo novos agentes agressivos de diferentes naturezas (físicos, químicos, ergonômicos e organizacionais), conforme enfatiza Franco (2002), executados sob ritmos cada vez mais intensos, prescritos e exteriormente decididos.

*A Educação Ambiental pode interferir nesse cotidiano modificando as condições de vida do (a) trabalhador (a)?*

No estudo de caso apresentado problematizamos a inserção de um projeto de educação ambiental (EA) – *Qualidade de Vida no Trabalho* – desenvolvido em empresa do setor terciário da produção, especificamente o de serviços bancários, tele vendas e *telemarketing* e, através da fala de nossas interlocutoras verificamos que mudanças são/podem ser introduzidas no ambiente de trabalho para a melhoria das condições de trabalho e de saúde no trabalho.

Para alcançarmos nossos objetivos optamos por realizar, durante seis meses, observações do cotidiano de trabalho na empresa e entrevistas semi-estruturadas com seis trabalhadores e uma ex-funcionária. Incluímos também a análise de documentos públicos da empresa que complementam as informações geradas.

Verificamos que desde a última década as empresas concluíram que investir no bem estar e na qualidade de vida dos empregados traz resultados: ao aumentar a auto-estima, a satisfação do funcionário, seu comprometimento com a empresa e o aumento da responsabilidade com relação ao trabalho, esses “investimentos” diminuem prejuízos com licenças-médicas, aumentam a produtividade e geram lucro. Ademais, a exigência de indicadores positivos de responsabilidade socioambiental em decorrência de demandas do próprio mercado consumidor e de subsídios fiscais, começa a permear o mundo corporativo nacional e internacional.

“O que se observa é a abertura, no âmbito empresarial privado, em meio à chamada responsabilidade sócio-ambiental empresarial (instaurada pelas exigências impostas pela certificação da ISO 14001, num contexto de competitividade globalizada), de um possível espaço para se desenvolver processos de educação e, entre eles, a educação ambiental”. (Nogueira, 2009, p.156)

Cabe destacar que em nossa análise foi imprescindível considerar a questão ambiental a partir de uma complexidade que se constitui por polêmicas do mundo do trabalho, da saúde, das relações sociais que se estabelecem no interior da empresa, do uso do espaço físico, dentre outras, como também a polêmica sustentabilidade do desenvolvimento.

Compreendemos o *micro-ambiente* empresarial das relações e de trabalho como um espaço social em que se devem manter relações dialógicas e sustentáveis e, para além deste nicho, no amplo espaço socioambiental, as relações estabelecidas devem caminhar no sentido de romper com a dualidade homem ambiente e com o processo de reificação e alienação (Marx, Manuscritos Econômico-Filosóficos, 1844), frutos do modelo sócio-econômico capitalista. Nesse sentido, convém registrar que tem efeito diferenciado para o processo educativo as distintas concepções de sustentabilidade. Recorremos a Leff (1999), que polemiza a questão:

“(...) se o movimento para a sustentabilidade global privilegia os mecanismos do mercado para valorizar a natureza e a mudança tecnológica para desmaterializar a produção e limpar o ambiente ou se está baseado em uma nova ética e na construção de uma racionalidade ambiental”. (p.125)

Além disso, a complexidade traz para a EA o desafio de “*tornar visíveis as mútuas relações de causalidade multidimensional entre os fatores ecológicos, sociais, culturais, econômicos, políticos, territoriais, éticos...*” (Layrargues, 2006, p.100). Ao falarmos em complexidade trazemos à cena o emaranhado de relações que extrapolam a soma das partes, e que nos exige também a mudança no paradigma de pensamento que por anos a fio exercitamos na direção da separação, da disjunção, da fragmentação.

## DEBATE TEÓRICO

Partindo de nossa visão de EA, vamos discutir a relação trabalho e saúde, pois neste início de reflexão precisamos conhecer e delimitar as fronteiras que irão contribuir para o nosso trabalho, a forma pela qual buscaremos compreender nosso objeto.

Optamos pela abordagem histórico-crítica da EA (Carvalho, 2004; Guimarães, 2003; Loureiro, 2004), que privilegia práticas pedagógicas reflexivas, dialógicas, que conduzam a compreensão das relações político-econômicas e sócio-culturais em nossa sociedade, visando fundamentalmente sua própria transformação. Ao localizarmos nosso ponto de partida, apresentamos o debate que nos orienta.

### **O trabalho e a saúde**

O trabalho é uma '*categoria crucial para a humanidade*' (Marx, O Capital, Vol. I, 1867). Segundo Lukács, “*o trabalho é um ato de pôr consciente e, portanto, pressupõe um conhecimento concreto, ainda que jamais perfeito, de determinadas finalidades e de determinados meios*” (1978, p.8). É como participante (produtor) e como produto do universo do trabalho que o homem se desenvolve e se transforma. Engels chega a afirmar que “*o trabalho criou o próprio homem*” (1876).

Através do trabalho é que o homem torna-se capaz de expandir seus conhecimentos, de ampliar suas possibilidades de desenvolvimento e de existência como ser natural e social, manifestando sua dimensão intelectual, determinando a sua consciência e a sua humanidade. Entretanto, o mesmo trabalho que humaniza é capaz de alienar o sujeito, de transformá-lo em um ser dissociado de sua natureza. Paradoxalmente, imerso no capitalismo “*o trabalhador freqüentemente não se satisfaz no trabalho, mas se degrada; não se reconhece, mas muitas vezes recusa e se desumaniza no trabalho*” (Antunes, 2000). Ademais, esse trabalho, estranho ao trabalhador é apropriado por outro ser que se apropria também do próprio trabalhador, na condição de “capital vivo” necessário à produção.

Segundo Pereira (1996), em consonância com o pensamento de Dejours, ao analisar as transformações do trabalho bancário e suas implicações na identidade e saúde dos trabalhadores

“Evidencia-se que o sofrimento emerge tendo em vista que os desejos e projetos individuais entram em choque com os interesses da organização do trabalho, de tal maneira que, para enfrentar esse sofrimento, os trabalhadores criam

estratégias defensivas para mascará-lo”. (idem, p.22)

Quando nos referimos à saúde temos em mente não somente a ausência de doença<sup>1</sup>, mas a saúde como fonte de riqueza da vida cotidiana<sup>2</sup>, que tem como condições e requisitos: a paz, a educação, a moradia, a alimentação, a renda, o meio ambiente estável, a justiça social e a equidade.

O setor terciário da produção, especificamente o de serviços bancários, televidas e *telemarketing*, é citado quando da observação da degradação do trabalho humano que se manifesta pela progressiva separação de trabalho de execução e trabalho de concepção e controle, pela “*polarização entre trabalho dominado e gestores*” (Franco, 2002). Cada vez mais o trabalhador assalariado tem que ser capaz de adaptar-se sociopsicobiofísicamente através de posturas, gestos, velocidade, atenção, ao mesmo tempo em que outro segmento vai se especializando na gestão, no controle do trabalho e da produção.

Segundo o Ministério da Saúde, as mudanças que se processam no “*mundo do trabalho*”, com a superposição dos padrões antigos e das novas formas de adoecimento dos trabalhadores, decorrentes da incorporação de tecnologias e estratégias gerenciais<sup>3</sup>, exigem dos serviços de saúde ações que contemplem políticas de saúde abrangentes e inclusivas.

“O trabalho não é nunca neutro em relação à saúde, e favorece seja a doença seja a saúde. De modo que o trabalho deveria aparecer na própria definição do conceito de saúde, e particularmente no que concerne à definição do ideal do “bem estar social”, figurando na definição da Organização Mundial de Saúde”. (Dejours, 1992, p.164)

Na Central de Atendimento (CA) onde se desenvolveu o Projeto, os trabalhadores estão submetidos a algumas condições de trabalho adversas – mobiliário estreito que impede a mobilidade, revestido de material propício ao desenvolvimento de fungos e bactérias, temperatura ambiente descontrolada, bem como situações advindas da organização do trabalho – carga emocional, pressão temporal, rígida hierarquia, que justificam a elaboração de projetos de qualidade de vida como o que iremos estudar.

O trabalho, “*atividade humana socializadora, envolvendo a cultura e a linguagem, mediadora das relações que estabelecemos com o outro e o mundo, propiciando a intervenção e a modificação objetiva da realidade*” (Loureiro, 2004, p.99), adquire centralidade para a EA à medida que evidencia que a relação do homem com a natureza não é uma relação genérica, abstrata e descontextualizada.

“É a consideração da categoria “trabalho” que fornece a concretude necessária para que seja possível visualizar que os “humanos” não são seres vivos genéricos e abstratos para serem qualificados linearmente numa relação “humano-natureza” como é tão freqüentemente posta, mas sim preenchidos de

---

<sup>1</sup> “Estado de completo bem estar físico, mental e social e não apenas ausência de doença”, conforme o preâmbulo da Constituição da Organização Mundial da Saúde (1948).

<sup>2</sup> I Conferência Mundial de Promoção da Saúde em Ottawa, no ano de 1996, citada por Andrade e Barreto (2002, p.157).

<sup>3</sup> A estas questões soma-se o aumento acelerado da força de trabalho inserida no setor informal, estimado, em 2000, em 57% da População Economicamente Ativa (PEA).

valores, interesses, intencionalidades e interferências físicas no mundo, bastante diferenciadas”. (Layrargues, 2006, p.80)

Sendo assim, levantamos o debate sobre a possibilidade de trazermos para dentro de uma empresa a discussão sobre as necessárias transformações das relações homem/natureza, a complexidade, a cooperação, fundamentos da EA.

Compreendemos que a acentuada divisão do trabalho resultou, além da acumulação do capital, a dependência do trabalhador ao trabalho “*e de um tipo de trabalho particular, demasiadamente unilateral, automático*” que acelera o processo de alienação, onde o trabalhador “*só se sente em si fora do trabalho, enquanto no trabalho se sente fora de si*” (Marx, Manuscritos Econômico-Filosóficos, 1844).

Esse processo cotidiano de extremo mal estar propicia um processo de adoecimento, nem sempre visível, que alimenta as estatísticas de absenteísmo e doenças ocupacionais.

Na área da saúde, o debate sobre qualidade de vida e ambiente avança no sentido da construção de uma concepção de promoção da saúde, como aponta (Minayo, 2002) em que a saúde vem sendo entendida como “*resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde*”.

## O DESENHO METODOLÓGICO

Ao observar a construção e a implantação do Projeto - *Qualidade de Vida no Trabalho* – alguns questionamentos instigaram nossa curiosidade e permearam nosso estudo: e do ponto de vista dos trabalhadores? A busca pela satisfação, pela saúde no ambiente de trabalho é percebida como manutenção da força produtiva como se faz com as máquinas e os equipamentos ou traz oportunidades de apropriação de um novo saber e da consciência de classe? Que repercussões as *condições ambientais do trabalho* e da sua *organização* trazem para a saúde destes trabalhadores? O desenvolvimento de um Projeto de EA, baseado na melhoria da qualidade de vida do trabalhador, traria modificações significativas no ambiente de trabalho e na vida do trabalhador?

Optamos como metodologia central a observação participante e entrevistas semi-estruturadas. Entretanto, não descartamos dados obtidos em documentos do projeto que complementaram os demais dados coletados. No dizer de Lüdke & André (1986), os documentos surgem em um contexto e fornecem informações sobre esse mesmo contexto, sendo uma fonte poderosa para fundamentar as afirmações do pesquisador.

A observação participante no ambiente da Gerência de Atendimento aconteceu especialmente na CA, de julho a dezembro, período de planejamento, construção e desenvolvimento da fase piloto do Projeto de Qualidade de Vida no Trabalho. Realizamos também a observação participante das atividades e ações desenvolvidas no âmbito do projeto, quais sejam: apresentação do projeto, ginástica laboral, ginástica vocal, shiatsu e fornecimento de suplemento nutricional.

As entrevistas semi-estruturadas com seis trabalhadores da Gerência de Atendimento e uma ex-funcionária que participou de todas as fases do projeto-piloto foram gravadas em áudio e transcritas, o que trouxe à tona um olhar mais distanciado, “de fora”. As entrevistas semi-estruturadas “*se desenrolam a partir de um esquema básico, porém não aplicado rigidamente, permitindo que o entrevistador faça as necessárias adaptações*” (Lüdke & André, 1986, p.35), o que se mostrou bastante

adequado para um conjunto de pessoas que tinham bastante intimidade com o tema e familiaridade com a entrevistadora.

Os documentos verificados foram aqueles de caráter público, difundidos dentro da empresa e em seu sítio eletrônico.

A partir da coleta dos dados realizamos a descrição densa do lócus de investigação. Em seguida, analisamos as entrevistas onde

“não se tem em conta a dinâmica e a organização, mas a frequência dos temas extraídos do conjunto dos discursos, considerados como dados segmentáveis e comparáveis”. (Bardin, 2007, p.111)

Partindo da interlocução com nossas entrevistadas buscamos responder às questões enunciadas. A partir das falas tão expressivas e da interação fecunda de nossos encontros, emergiram algumas *categorias temáticas* que atravessam o conjunto das entrevistas, o que favoreceu a compreensão da natureza do trabalho e das relações no ambiente. Com a observação participante e os documentos analisados chegamos a uma totalidade de dados que, aí sim, nos forneceram a visão do todo necessária a uma análise complexa.

## RESULTADOS

### O lócus de trabalho

Os trabalhadores da empresa são ao mesmo tempo empregados vendendo sua força de trabalho e contribuintes desse Fundo de Pensão, participantes, responsáveis paritariamente por seu destino, elegendo parte do corpo diretor, votando e podendo ser votado, deliberando, através dos Conselhos e das Assembléias regulamentares. Trata-se de uma comunidade de cerca de 730 pessoas entre funcionários cedidos, empregados do quadro próprio, estagiários, contratados e terceirizados, organizados em unidades gerenciais, coordenadas por uma Diretoria composta por membros eleitos (representantes dos empregados) e indicados (representantes do empregador), praticando uma administração compartilhada. Cada unidade organizacional tem a direção de um Gerente Executivo e compõe-se de equipes de funcionários de diferentes níveis hierárquicos, cada uma delas coordenada por um Gerente de Núcleo. A CA faz parte da Gerência de Atendimento, constituindo-se em uma área específica, por suas atribuições, pelo tipo de tarefa que desempenha, pelo quadro de funcionários que abrange e também por seu espaço físico diferenciado.

A CA compunha-se, no período estudado, de trinta e dois atendentes divididos em dois turnos de seis horas, quatro monitores e quatro supervisores com jornada de oito horas, totalizando quarenta trabalhadores, que ingressaram através de processo seletivo aberto ao público.

Fisicamente, a Central é um ambiente fechado por divisórias dentro do espaço físico da Gerência de Atendimento. Duas de suas paredes são compostas por divisórias com metade em painel, metade em vidro, o que trouxe o apelido de “aquário”, pois é possível as pessoas serem observadas por quem transita por fora, pelo ambiente da Gerência de Atendimento. Há também a possibilidade de quem está dentro do “aquário” observar o ambiente externo, o que acontece raramente tendo em vista a vigia permanente das chamadas telefônicas recebidas na posição de atendimento (PA). Uma das paredes do salão, ao fundo, é uma grande janela composta por persianas verticais de

onde pode ser vista a rua, sendo também a posição da principal saída de ar condicionado. Esse “pedaço” também tem um apelido: “geladeira”. Acima da janela fica exposto um painel luminoso que sinaliza a quantidade de chamadas em andamento. A relação entre “os de fora” e “os de dentro” tem particular influência nos sentimentos que envolvem a percepção que os trabalhadores têm de seu espaço social, ainda que a localização territorial não seja o único fator e muitas vezes nem o mais importante, para justificar esse fenômeno. Posição hierárquica, função e participação no quadro de funcionários externos ou do quadro próprio da instituição também concorrem subjetivamente para esse processo. Usualmente, tratam-se por “eles” e não por “nós”, definindo bem a posição do *eu* e do *outro*, ainda que essa referência possa ser carinhosa. Segundo uma entrevistada<sup>4</sup>:

“O que eu percebi no início é que **eles** (os de dentro da Central) receberam bem e houve uma mudança forte na questão do relacionamento entre **eles**”. (Patrícia)

Faz parte do ambiente uma sala vizinha à Central que se chama ‘sala de desconpressão’, um espaço destinado ao relaxamento nos intervalos prescritos: muito estreita, tem um sofá com almofadas, mesa de canto com revistas, telefone e os armários para guarda de bolsas e objetos pessoais que não são permitidos dentro da Central. Na parede há um mural com muitas fotos dos próprios trabalhadores em diversos momentos, versos, frases. Embora muito pequeno, é um espaço acolhedor. Há também uma sala de treinamento, bastante ampla, com uma mesa redonda, carteiras, tela e computador multimídia. No corredor há uma máquina automática de café e bebedouro.

### **O trabalhador na central de atendimento**

As centrais de teleatendimento são setores recentes no mundo do trabalho, fruto do aprofundamento das formas de divisão do trabalho, do desenvolvimento tecnológico e das profundas transformações nas estruturas organizacionais. Não é este o caso, mas já existem Centrais que fazem o atendimento de alguns serviços sem intervenção humana, dado o nível de automação do setor. O trabalho de teleatendimento/ telemarketing vem descrito no normativo da empresa, como:

“aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados”.

No cotidiano, o trabalho real exige esforço contínuo de aquisição de conhecimentos, de conteúdos atualizados sobre todos os produtos e serviços da organização e mais ainda, exige um excelente domínio emocional para lidar com os sentimentos de quem solicita um atendimento.

Tais observações têm expressão nos estudos de Torres (2001) que confirmam a prevalência do componente cognitivo da carga de trabalho, seguido pelo componente psíquico, segundo fator mais presente, não só em razão das prescrições rigorosas da organização do trabalho – pausas, pressão temporal, qualidade, controle de ações – mas também das exigências de atendimento ao público.

---

<sup>4</sup> Destacamos que a entrevistadas serão apresentadas com nomes fictícios, objetivando seu anonimato.

Registram-se altíssimo nível de stress, tristeza, esgotamento e sentimento de impotência, relatados pelos próprios trabalhadores. Santos (1999), Torres (2001), Silva e Assunção (2005), demonstram as conseqüências deste tipo de trabalho sobre a saúde do trabalhador, sobre sua personalidade e sobre a sua vida fora trabalho; agravam-se os registros de lesões por esforço repetitivo (LER), caracterizadas como DORT - Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho e aponta-se um quadro de *sofrimento psíquico* não reconhecido, causado pela organização do trabalho (Dejours, 1992). Reações agressivas provocadas pelo interlocutor, pelo controle excessivo ou pelo conteúdo da tarefa são auto-reprimidas, de modo que toda tensão nervosa volta-se contra si mesmo.

Nesta empresa, se não encontramos a pressão de metas para venda de produtos/serviços, encontramos um quadro de conteúdos e situações de altíssima carga emocional ao lado dos mesmos controles externos sobre a duração das chamadas e qualidade do atendimento a que são submetidos os trabalhadores em qualquer outra CA.

“O trabalho que a gente tem é um trabalho estressante, muito estressante, a gente trabalha com pessoas que têm as suas necessidades, as suas urgências, as emergências, e a gente tem que estar ali o tempo todo disposto a atender aquela pessoa e ela sair dali satisfeita, esse é o propósito. E não é fácil agradar as pessoas nos dias de hoje. É muito difícil” (Madalena).

“Porque o nosso trabalho é um trabalho estressante, né? É cansativo você ficar atendendo, você não trabalha no seu *time*<sup>5</sup>, você trabalha no *time* do cliente, da fila de espera, tudo isso...” (Bárbara).

Vê-se que as trabalhadoras sentem que não trabalham em um ambiente padrão. A sensação expressa por nossos interlocutores é de stress, de descompasso do seu tempo e do tempo do cliente, da vigilância eletrônica da relação com os atendidos, de seus diálogos, etc.

### **Implantação e desenvolvimento do projeto**

O registro minucioso, em forma de diário, da elaboração, aplicação e avaliação de um projeto não faz parte da dinâmica empresarial. Aqui as metodologias empregadas na EA serviram como alavanca em direção a novas práticas. Ademais, no caso em investigação havia uma demanda muito grande para produção de resultados visíveis em curto prazo e, portanto, as ações iniciais tomaram caráter de atividades.

Começamos a construção do Projeto utilizando-nos da metodologia de conversa-ação e grupos focais, construindo dialogicamente o projeto-piloto. A despeito de termos pretendido construir o projeto **com** o conjunto dos trabalhadores, emerge da percepção de uma atendente a compreensão do seu papel no processo. Vejamos um trecho de sua entrevista:

Eu lembro até que a gente batizou o Projeto. (Flávia)

Então você se sente um pouco co-autora desse projeto? Como é que você vê isso? (entrevistadora)

Engraçado, não como autoria, nem como participe eu me sinto; de certa forma eu não me sinto, porque, na verdade, nos foi dada a oportunidade de ouvir o que

---

<sup>5</sup> Os termos em inglês foram literalmente transcritos da fala das entrevistadas.

a gente precisava, talvez para moldar. Porque a autoria do projeto eles já tinham pessoas que estavam encabeçando, já estavam pensando naquilo. Precisavam talvez adequar às reais necessidades. Então, a gente só ajudou a moldar mesmo. Mas eu acredito que esse projeto já tinha nascido com vocês há algum tempo, por vontade de vocês trabalharem essa parte e por necessidade (...) tanto é que vocês já trouxeram um formulário pra gente preencher de algumas coisas que a gente tinha ali naqueles formulários, a gente escreveu as nossas necessidades, e também a questão do nome, né? Tipo assim: “Vamos deixar eles participarem, por que assim dá até mais vontade da pessoa criar o projeto”. Mas eu achava mesmo que tinha mais foco do RH do que da própria Central. (Flávia)

Na visão da atendente o processo já estava em curso e a sua participação não era mais do que uma formalidade, um ajudar a "*moldar mesmo*" o que foi criado por outros. Revela uma percepção clara da divisão do trabalho, entre quem pensa e quem faz, direcionado para os interesses da empresa.

Cabe aqui deixarmos uma reflexão para investigação futura, mais aprofundada, sobre se podemos realmente fazer EA, na perspectiva que acreditamos: transformadora, crítica, em uma empresa, visto que a estrutura e o funcionamento, a hierarquia e a burocracia, a própria lógica do trabalho assalariado no universo do capital, não pressupõem e até não permitem autonomia e emancipação do trabalhador.

Ao realizarmos os Grupos Focais, que contaram com a participação de todas as atendentes, procuramos conhecer detalhes sobre a organização e as condições do trabalho, colher opiniões sobre a necessidade de abordarmos a saúde preventiva e observar a possível emergência das questões de gênero. Daí surgiu a preferência e a seleção das atividades que seriam adotadas pelo projeto piloto: shiatsu, ginástica laboral e ginástica vocal. Nesses encontros também se reforçou a idéia de uma intervenção no campo da alimentação, principalmente em virtude da necessidade nutricional das atendentes, em função dos elevados índices de obesidade declarados, por exemplo, 63% não praticavam atividades físicas e 40% apresentavam índice elevado de massa corpórea.

Durante a elaboração do projeto passamos a freqüentar com maior atenção o espaço da CA, acompanhamos a visita técnica para avaliação ergonômica, fomos observar os procedimentos de trabalho, enfim, fomos conhecer efetivamente e nos familiarizar com as pessoas que ali trabalham e com seus problemas cotidianos.

Como os demais trabalhadores eles também têm seus rituais e seus momentos de confraternização: comemoram aniversariantes do mês, fazem chás de bebês etc., sempre com um esforço de organização incomum, pois o conjunto das pessoas trabalha em dois turnos. Quando uma turma sai outra entra, havendo apenas uma hora de interseção dos dois turnos em que, teoricamente, todos estão presentes mas sempre com uma parcela comprometida com as posições de atendimento. Dessa maneira, organizar o encontro de todos exige não só planejamento, mas também controle e muita boa vontade para que o evento tenha uma duração tal que todos possam usufruir, aos poucos, em pequenos grupos.

### **A avaliação dos trabalhadores**

A preocupação com o monitoramento e a avaliação do projeto esteve sempre presente e aplicamos questionários de diagnóstico e avaliação, respondidos somente pelos trabalhadores da CA. Parte dos resultados são exibidos abaixo:

QUESTÕES	Concordo plenamente	Concordo	Discordo
As ações do Projeto contribuem para melhorias no meu desempenho	72,41%	27,68%	
A ginástica laboral atua de forma preventiva e corretiva	75,86%	24,13%	
As sessões de shiatsu propiciam prazer e descontração	93,10%	6,89%	
O treinamento vocal impactou positivamente o atendimento que presto aos associados	31,03%	51,72%	17,24%
O Projeto impacta de forma positiva as minhas atividades	58,62%	41,37%	
O Projeto trouxe melhorias no clima organizacional	51,72%	48,27%	
O treinamento vocal viabilizou conscientização para cuidados individuais a serem aplicados no dia a dia	48,27%	48,27%	3,44%
O Projeto trouxe impactos positivos no atendimento aos associados	44,82%	55,17%	

Quadro: Avaliar para disseminar.

Explorando nossa questão central, avaliando as transformações que poderiam surgir com a construção e implantação do Projeto, vamos encontrar o trabalhador sentindo a necessidade de refletir sobre as conseqüências do projeto, de certo modo corroborando a necessidade desta pesquisa:

(...) “falta uma análise para saber se houve realmente uma mudança na pessoa”.  
(Patrícia)

Alguns identificam mudanças significativas em suas vidas a ponto de levarem para casa práticas “aprendidas” no trabalho.

“(...) quando eu percebo que eu não estou respirando como devo ao atender, ao falar, eu novamente paro, respiro como me foi ensinado. Se for preciso, se eu sentir que eu estou muito tensa, e que não estou conseguindo articular as palavras de maneira legal, dou uma articulada, também de acordo com os exercícios e aí eu recomeço. E recomeço melhor. Basicamente, essa foi a mudança do projeto piloto na minha vida profissional e pessoal também, porque muita coisa que eu fui submetida nesse projeto eu submeto as minhas filhas hoje (...)”. (Madalena)

Aqui recorreremos a Dejours (1992, p.164) que nos fala acerca da divisão entre o espaço do trabalho e o espaço da casa, pois do ponto de vista das relações sociais e das

questões de saúde “*toda família é requisitada pelo trabalhador em seu esforço de enfrentar as dificuldades no trabalho*”. A família é naturalmente envolvida pelos efeitos das situações de trabalho, uma vez que o trabalhador, sujeito, pessoa, humano, não pode ser desligado, separado, dividido, qual uma peça, uma máquina, ao voltar para casa. Dessa forma, tanto o sofrimento quanto o prazer no trabalho têm repercussões fora dele.

“Então, muitas atividades que eram elaboradas aqui, ou eram mencionadas aqui eu acabei levando para fora daqui também da empresa. Então, eu levava para minha casa mesmo, postura, na ginástica vocal a gente aprendia a não... muitas posturas que a gente não deveria praticar para preservar a nossa voz”. (Felipe)

Acontece na CA e amiúde em toda a empresa, dos trabalhadores referirem-se àquele espaço social como ‘casa’, fenômeno característico na cultura da empresa, cujas possíveis significações não foram investigadas nessa pesquisa, mas que nos remetem ao de interligação do espaço do trabalho e da casa, da empresa como casa.

“Quando a central de atendimento foi escolhida para participar do projeto-piloto, automaticamente os outros setores da casa quiseram saber por quê. E, nesse momento, a gente percebeu uma valorização do nosso trabalho pelos outros colegas da casa.” (Madalena)

Identificamos atitudes de independência, autonomia, que começaram a acontecer em relação às atividades propostas. Podemos inferir que um processo de mudança, baseado no reconhecimento de sua importância e no desenvolvimento da autonomia do sujeito, característico do evento educativo, encontra-se em andamento:

“Quando acontece alguma eventualidade de eu não poder fazer, por força de trabalho mesmo, de demanda de trabalho, de eu não poder fazer uma ginástica laboral, eu faço sozinha. Então (...) e faço mesmo! (Madalena)

Ao procurarmos investigar as atividades e ações como propiciadoras da melhoria na qualidade de vida deparamo-nos também com elementos que mostram o processo de mudança que o projeto desencadeou no sentido da busca por qualidade de vida e de saúde. Vejamos um trecho da entrevista:

“Como pessoa sim. Eu aprendi a valorizar mais a questão da voz, porque eu não tinha muito cuidado. E a saúde, né? A saúde começa pela boca. Eu aprendi a valorizar mesmo. E a parte do Shiatsu, eu fiquei tão viciada naquilo! É tão bom, tão bom, que eu continuo fazendo sem parar”. (Flávia)

Ao mesmo tempo podemos apontar a evidência de uma visão disjuntiva, compartimentada, que não consideramos positiva, mas que é levada a efeito pelo capitalismo mercantil, e que interessa ao bom desempenho do trabalho: o corpo seccionado em partes, um tratamento específico para cada uma das partes, como se fosse possível separá-las do todo.

“Era bem direcionado mesmo. O foco delas era pescoço, cervical, punho, ombro, braço (...) toda essa parte de perna a gente não fazia nada, era mais a parte da

coluna e dos braços. Era o que nossa atividade naquele momento exigia”.  
(Flávia)

Ademais, notamos a percepção que os trabalhadores têm de seu próprio trabalho corroborada pelos estudos que já se desenvolvem sobre essas e outras atividades correlatas, conforme debatido por Santos (1999), Torres (2001), Vilhena e Assunção (2004), Silva & Assunção (2005), que apontam para a necessidade de ações, atividades, tratamentos que considerem o indivíduo como um todo (mental, emocional, biológico, social), em dimensões indissociáveis que interagem no ambiente, na produção de trabalho e na cultura.

“Porque o nosso trabalho é um trabalho estressante, né?” (Marina)

Sob certa medida, embora esses temas sejam indissociáveis, ao destacar as categorias de análise a seguir também nós estamos segmentando: o tempo e o controle são geradores de stress, apontam para a geração de fadiga psíquica; ao lado dos demais fatores da organização do trabalho despertam a necessidade do cuidado e da saúde.

### **O tempo e o controle**

Costuma-se enunciar que é da natureza deste ou daquele trabalho determinadas características, naturalizando-as, embora tais mecanismos sejam absolutamente artificiais, contrários mesmo a toda a natureza do ser humano.

Assim, sobre a questão do tempo e do controle desse tempo emerge com muita força das reflexões destes trabalhadores que entrevistamos, reafirmando uma dificuldade de se moldarem às exigências de suas funções. O ser fica submetido a um rígido controle, quantitativo e qualitativo. Além do mais, há aqueles controles rotineiros que colaboram para aumentar à pressão e a necessidade de autocontrole, como os horários de entrada e saída, as pausas para lanche, a ida ao banheiro, a consulta de conteúdo (dúvidas para o atendimento ao cliente) etc. Tais controles se baseiam unicamente da necessidade de obedecerem às estatísticas de produtividade características de um modelo capitalista importado. Controla-se também o que é falado, como é falado, com que sintaxe, com que tom, controla-se ao extremo a qualidade da informação repassada ao cliente.

“Até porque a gente trabalha com o cronômetro. O telefone tem um contador de hora mesmo. Então, a hora que a gente “loga”, põe a senha no telefone ele põe a sua hora de chegada no trabalho. E a hora que você sai para lanche, ou sai para fazer alguma coisa, você coloca no contador. Então, tudo aquilo é estatístico, a gente representa número, né? De certa forma... Quanto tempo você demora numa ligação? A fulana demora muito, sicrana atende mais rápido... Tantas levam um tempo para lanche, são 15 minutos. “Olha, você está chegando atrasada todo dia”. Os números denunciavam a gente...”. (Flávia)

Está tão naturalizada a exigência de controle do corpo do trabalhador e de controle do seu tempo que, no momento de adotar práticas que seriam confortadoras, promotoras de bem estar, ironicamente, mais uma vez, o fator tempo e controle se faz presente gerando mais desconforto:

“(…) você tem trinta minutos. Então, você sai, vai no banheiro, faz shiatsu, leva 20 minutos dentro da sala de shiatsu e volta. Seu tempo de ausência ao todo são 30 minutos. A gente acabou tendo uma redução do tempo de shiatsu por conta da organização da Central. Não sei se foi por fila, não sei se foi por aumento de ligação mesmo ou se foi uma forma que a supervisora achou de controlar as pessoas que abusaram muito. Porque a gente sabe, né? Tem gente que usa e tem gente que abusa do benefício, então elas controlavam com maior pressão”. (Flávia)

Identificamos nesta fala a consciência da trabalhadora quanto à submissão ao tempo, ao estabelecimento de regras, ao disciplinamento do tempo e do corpo. A interlocutora destaca que tal disciplinamento só é possível nas práticas onde autoridade e liberdade se afirmam e se preservam enquanto elas mesmas, numa relação de respeito mútuo ou sob as forças coercitivas, “*com maior pressão*” sobre o trabalho.

### **Stress e a construção das afinidades**

O sentimento de viver um cotidiano estressante leva esses trabalhadores a valorizarem os momentos de pausa e as atividades, sejam de ginástica laboral ou vocal, como oportunidades de construção de laços afetivos, de integração, necessários a recompor o equilíbrio físico e mental.

Ainda subordinada à questão do tempo – “*aqueles minutos, parar 20 minutos, 15 minutos*” -, a valoração dos momentos de pausa, de relaxamento, dá a medida da situação de sofrimento durante o trabalho, em contraposição ao prazer das atividades – “*era uma coisa assim gratificante, era mesmo uma coisa que dava prazer*” - e nos remete à necessidade de fuga do trabalho em razão de seu caráter *estranho*, alienado.

Dejours, ao falar das telefonistas com quem fez um estudo exemplar (1986, p. 104), nos demonstra que o sofrimento é resultante da organização do trabalho “robotizante” que expulsa o desejo próprio do sujeito. E vai além, quando explica que a frustração e a agressividade resultantes, assim como a tensão e o nervosismo, são utilizados especificamente para aumentar o ritmo de trabalho (as mais rápidas trabalham mais). Fica fácil identificar que esse mecanismo não só não produz bem-estar como propicia o adoecimento das trabalhadoras.

### **Saúde, cuidado com o corpo e com o ambiente**

Ainda Dejours (idem), coloca-nos que a violência da organização do trabalho pode mesmo na ausência de nocividade nos ambientes de trabalho (condições físicas, químicas e biológicas), pode criar doenças somáticas e, como exemplo dessa situação, indica o ambiente de escritório. No entanto, na atualidade, os setores de teleatendimento dão conta de condições ambientais físicas propiciadoras de adoecimento, ao lado dos fatores da organização do trabalho geradores de sofrimento:

“Então, acho que de tudo o que está aí, o mais importante para a gente aqui que fica muito tempo ali dentro, horas ali dentro, é prezar pelo conforto e pela saúde. Porque essa questão desse carpete nas PA’s fica na lateral, quer dizer, a gente inala o que vem debaixo e de cima. E essa questão da limpeza mesmo, às vezes eu pego um teclado e viro (...) está um nojo. Então, isso aí para agente fica complicado.” (Marina)

Os trabalhadores fazem observações minuciosas quando se trata de identificar questões ambientais exteriores, mas que lhes trazem desconforto e sofrimento: o ar condicionado – o frio, o ar - a poeira, o carpete, o teclado e o *had-set* – fungos e bactérias. Muitas situações que vão além da capacidade inicial do Projeto, mas que demonstram a necessidade de outros desdobramentos.

## CONCLUSÕES

Verificamos que houve mudanças significativas em relação à percepção do espaço físico de trabalho e do espaço das relações entre companheiros de trabalho; houve mudanças na percepção de seu próprio corpo e da necessidade de mudanças de alguns hábitos; mudanças na compreensão de seus limites enquanto trabalhadores. Certamente, foram mudanças dentro do possível ao sujeito, algo que, tomado em suas mãos, em seu cotidiano, pôde ser transformado.

Podemos considerar que afinal o Projeto, em sua fase experimental, funcionou como um projeto fundador, uma proposta em direção a possibilidade de promover educação, saúde, crítica sobre a realidade, enfim, de promover uma educação ambiental transformadora no espaço do trabalho.

Para tanto, a construção de momentos e espaços dialógicos, propiciadores de reflexão crítica sobre o trabalho e as práticas que se introduzem no cotidiano, com o objetivo de promover qualidade de vida, são de fundamental importância.

Conjugar esses esforços com a dinâmica da produtividade no modelo capitalista talvez seja um desafio para os trabalhadores na construção de sua autonomia. Seria possível?

Essa pesquisa revestiu-se de um caráter exploratório uma vez que desperta temas candentes, que necessitam de um estudo profundo e que possa subsidiar novas ações sócio-educativas nas empresas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, L.O.M.; BARRETO, I.C.H.C. Promoção da saúde e cidades/municípios saudáveis: propostas de articulação entre saúde e ambiente. In: MINAYO, M.C.; MIRANDA, A.C. *Saúde e ambiente sustentável: estreitando nós*. RJ: Fiocruz, 2002. p.151-172.
- ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70 Ltda., 2007.
- CARVALHO, Isabel Cristina de Moura. *Educação ambiental: a formação do sujeito ecológico*. São Paulo: Cortez, 2004.
- DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho-estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª Ed. São Paulo: Cortez-Oboré; 1992.
- \_\_\_\_\_. *Por um novo conceito de saúde*. São Paulo: Revista Brasileira de Saúde Ocupacional: vol. 14, nº 54, 1986.
- ENGELS, Frederic. (1876) *Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem*. Disponível em <<http://www.insrolux.org>> Acesso em 13 de fevereiro de 2008.

- FRANCO, Tânia. Padrões de Produção e Consumo nas Sociedades Urbano-Industriais e suas relações com a Degradação da Saúde e do Meio Ambiente. In MINAYO, Maria Cecília de Souza; MIRANDA, Ary Carvalho de (orgs.). *Saúde e Ambiente Sustentável: estreitando nós*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2002.p.209-231.
- GUIMARÃES, Mauro. *Sustentabilidade e Educação Ambiental*. In: CUNHA, Sandra Baptista, GUERRA, Antonio José Teixeira (org.). *A Questão Ambiental: diferentes abordagens*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- LAYRARGUES, Philippe P. A. *Muito além da Natureza: educação ambiental e reprodução social*. In: LOUREIRO, C. F. B., CASTRO, R. S. e LAYRARGUES, P. P. *Pensamento complexo, dialética e educação ambiental*. São Paulo: Cortez, 2006.
- LEFF, Enrique. *Educação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável*. In: REIGOTA, Marcos. (Org.). *Verde Cotidiano: Meio Ambiente em Questão*. RJ: de Paulo Ed., 1999.
- LOUREIRO, Carlos F. B. *Trajéorias e fundamentos da educação ambiental*. São Paulo: Cortez, 2004.
- LUKÁCS, Georg. *As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem*. Temas de Ciências Humanas, São Paulo: [s.n.], 1978. Disponível em: <[http://www.gioannialves.org/bases\\_Luk%E1es.pdf](http://www.gioannialves.org/bases_Luk%E1es.pdf)> Acesso em 10.05.2007.
- LÜDKE, Menga & ANDRÉ, Marli E. D. A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: E. P. U., 1986.
- MARX, Karl. (1844) *Manuscritos Econômicos Filosóficos*. São Paulo: Martin Claret, 2006.
- \_\_\_\_\_. (1867) *O Capital*. Vol. 1. São Paulo: Abril Cultural, 1982.
- MARINHO, Silva, ASSUNÇÃO, A.A. *Negociações Sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho*. Comunicação, Saúde & Educação, V.9, n.18, 2005.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza; MIRANDA, Ary Carvalho de (orgs.). *Saúde e Ambiente Sustentável: estreitando nós*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2002.
- NOGUERIRA, Marinez G. *Ambiente e desenvolvimento sustentável: reflexão sobre a educação ambiental no âmbito da gestão ambiental empresarial*. IN: Ambiente & Educação, vol. 14, 2009, p.137-158.
- PEREIRA, Marcus Vinícius Santa Cruz. *Bancários do Banco do Brasil: o signo de uma identidade profissional em transformação. Uma análise psicossocial sobre as transformações no trabalho bancário e suas implicações na identidade e saúde dos trabalhadores*. [Dissertação de Mestrado]. São Paulo: Psicologia Social, PUC, 1996.
- SANTOS, V; (1999). *As Centrais de Atendimento*. <<http://www.ergonomia.com.br>>. Acesso em 06.10.2008.
- SILVA, Airton Marinho; ASSUNCAO, Ada Ávila. *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 (Botucatu) [online]. 2005, v. 9, n. 18, pp. 553-570.
- TORRES, C.C. *A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas* [Dissertação de Mestrado]. Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, 2001. Disponível em <<http://www.unb.br/ip/labergo/sitenovo/dissertacoes>>. Acesso em 06.10.2008.