

capitalista, investigar-se-á as consequências da exploração da força de trabalho na higidez do(a) trabalhador(a) e a influência do tempo na flexibilização do trabalho. Trata-se de um estudo que discorre por meio da pesquisa empírica, das aproximações e distanciamentos das temáticas envolvidas. Dessa maneira, analisa-se a influência negativa da flexibilização do trabalho no setor de *call center* com relação ao desenvolvimento de doenças psíquicas e físicas semelhantes em atendentes de telecomunicação, a neurastenia.

Palavras-chave: Direito do Trabalho; flexibilização do trabalho; adoecimento

FLEXIBILIZING WORK AS A BASIS OF ILLNESS

Abstract: According to Marxist theory, time is an essential foundation in capitalism, since it is the main factor influencing the speed and quantity of goods produced. However, there is a conflict between the available daily time and the limit supported by the worker on the working day. The manipulation of time and failure to respect the employee's physical and mental limits may lead to illness due to overwork. Thus, if the industrial phase of capitalism was marked by long-term rigid working hours, what are the consequences of these new trends adopted by capital in the mental health of those who find the only guarantee of subsistence in the labor force? Therefore, it will be discussed about the traditional and contemporary forms of work organization in the capitalist system, will investigate the consequences of the exploitation of the workforce in the workers' health and the influence of time in making work more flexible. This is a study that discusses through empirical research, approximations and distances of the themes involved. Thus, we analyze the negative influence of work flexibility in the call center sector regarding the development of similar psychic and physical diseases in telecommunication attendants, the neurasthenia.

Key words: Labour law; labour flexibilization; illness

Introdução

A categoria tempo é elemento essencial no capitalismo e a teoria do valor de Karl Marx conduz diretamente a essa questão central ao demonstrar que o tempo médio necessário para produção das mercadorias será a medida em torno da qual se estruturarão as relações capitalistas. Nesse contexto, o montante de valor produzido pelo trabalho será diretamente influenciado pela duração ou intensidade da jornada de trabalho.

A jornada de trabalho aparece, dessa forma, como o período de tempo em que a força de trabalho está à disposição do capital. Considerando, portanto, que o tempo representa um ponto de conflito entre o comprador da força de trabalho e o(a) trabalhador(a), a duração da jornada laboral tem sido objeto de luta de classes desde o nascimento do capitalismo.

Essa disputa pela delimitação da jornada laboral ocorre porque o tempo de trabalho no modo de produção capitalista não corresponde exatamente ao tempo suficiente para produção das mercadorias necessárias à subsistência do(a) trabalhador(a). Isso significa dizer que, sob à égide do capital, a força de trabalho sempre esteve empregada por tempo superior àquele efetivamente pago ao(à) trabalhador(a) (mais-valor). Portanto, há uma manipulação do tempo laboral de modo a estendê-lo o máximo possível, pois o capitalista comprou a força de trabalho por seu valor diário, de tal maneira que a extração de trabalho excedente se torna essencial para a reprodução e a valorização do capital.

A partir destes desdobramentos, questiona-se: se a fase industrial do capitalismo foi marcada por jornadas de trabalho rígidas de longa duração, quais são os desdobramentos dessas novas tendências adotadas pelo capital na saúde mental daqueles(as) que encontram a única garantia de subsistência em sua força de trabalho? Sobre o assunto, a teoria do valor de Karl Marx e os diálogos de

Dejours serão utilizados como referenciais teóricos, tendo em vista a relação entre o tempo médio necessário para produção das mercadorias e as relações capitalistas tóxicas para o empregado(a).

Neste sentido, no primeiro tópico, o presente artigo estabelecerá um diálogo entre as formas tradicionais de organização dos tempos de trabalho no capitalismo e a sua estruturação contemporânea. Para tanto, serão apontados conceitos trabalhados por Marx, como sobretrabalho e mais-valia. Além disto, será demonstrada a relação entre a saúde física e a jornada de trabalho naquela época.

A partir desse fio condutor, no segundo tópico, pretende-se investigar os impactos da exploração da força de trabalho na saúde dos(as) trabalhadores(as). Agora, não mais referente à saúde corpórea, mas à saúde psíquica. Neste sentido, trabalhar-se-á com a Revolução Industrial tecnológica, com a ampliação do tempo e o medo de substituição do homem pela máquina.

Por fim, demonstrar-se-á qual uma das formas de atuação da nova divisão do direito do trabalho, qual seja a flexibilização. Para tanto, será apresentado o seu conceito, as suas consequências para o(a) trabalhador(a), os argumentos da literatura contra sua aplicação. Por fim, os fatos serão comprovados pela análise de um estudo de caso realizado no setor de *call center*, baseados em exigências excessivas de resultados, na rigidez do controle do tempo laboral e no assédio moral.

1 As formas tradicionais dos tempos de trabalho no capitalismo

Com o advento do capitalismo, por volta do século XV, o modo de trabalho sofreu uma alteração substancial em sua finalidade

para a vida das pessoas. Se antes o trabalho do(a) artesão(ã) visava produzir bens/artigos suficientes à manutenção de sua própria subsistência e de sua família; o modo de produção capitalista, objetiva atingir o maior número de consumidores para obter mais lucro. Em outras palavras, o capitalismo não impõe limites à acumulação de valores e de mercadorias. Como consequência de uma produção em larga escala, o trabalho regular e contínuo é imposto pelos detentores dos meios de produção, a fim de produzir cada vez mais artefatos.

Por exemplo, a partir da Revolução Industrial, nos séculos XVIII e XIX, os horários laborais se estruturaram em jornadas rígidas, repetitivas e com duração extremamente longa. Estas medidas eram adotadas pelos donos das fábricas para obter uma quantidade de força de trabalho maior do que o seu real valor de produção. Esta é a mais-valia absoluta, segundo Marx. Como forma de aumentá-la, o capital passou a organizar as horas laborais de forma distinta dos sistemas de produção anteriores: o sobretrabalho, período extra trabalhado pelo(a) operário(a) sem que constitua mais despesas para o(a) empregador(a).

De acordo com Cafieiro (1981, p. 28), o sobretrabalho pode ser representado por quatro pontos: A – B – C – D, onde: 1) de A a D corresponde ao tempo de duração máxima da jornada de trabalho; 2) de A a B indica o tempo de salário pago efetivamente ao(à) trabalhador(a) e; 3) de C a D se refere ao tempo trabalhado, mas não pago ao(à) operário(a) (sobretrabalho) com o objetivo de aumentar o lucro (mais-valia). Portanto, é inegável que o tempo de labor incorporou a maior parte do período de vida dos(as) trabalhadores(as). E, pior, sem que houvesse uma remuneração justa por toda a jornada. Desta maneira, ao final do dia de trabalho, restava-lhes pouco tempo

livre para se dedicar a outras dimensões da vida, bem como para satisfazer as necessidades sociais e intelectuais.

A jornada de trabalho integral e que se repete diariamente consome a nata e a flor de vida dos trabalhadores. Estabeleceu-se durante toda a história do capitalismo como a forma mais adequada de distribuir as horas laborais ao longo de horários predeterminados por converter em tempos de trabalho todo o tempo que os trabalhadores e as trabalhadoras tinham a seu dispor. Com esses horários, diz o relato, eles e elas não teriam tempo para usufruir do ócio e da preguiça (...). Por meio de tais estratégias, os trabalhadores foram socializados em jornadas longas e duras. (DAL ROSSO, 2017, p. 100)

Na fase inicial do industrialismo, a força de trabalho humana foi explorada à sua exaustão nas fábricas. Sobre o assunto, Christophe Dejours³ (2009, p. 14) destaca as condições laborais desse período: 1) as jornadas de trabalho variavam entre 12, 14 e 16 horas por dia; 2) era comum o emprego de crianças, a maioria a partir dos 7 anos de idade, na produção industrial; 3) os salários se caracterizavam pela sua insuficiência para manutenção de condições mínimas de sobrevivência e; 4) a redução drástica da expectativa de vida da classe trabalhadora aliada aos acidentes de trabalho. Em suma, depreende-se que a classe proletária iniciava sua vida laboral com pouca idade, era submetida ao sobretrabalho em favor da mais-valia, não obtinha tempo e salário suficientes para desfrutar do ócio. Portanto, as condições às quais eram submetidos(as) tornavam todos os aspectos da vida em tempo de trabalho.

³ Christophe Dejours é um psiquiatra e psicanalista francês que se tornou amplamente conhecido entre os pesquisadores brasileiros com a publicação de seu livro *A loucura do trabalho*, em 1987, contribuindo de forma significativa para a visibilidade e desenvolvimento dessa área no Brasil. Atualmente, Dejours tem se dedicado a pesquisar o suicídio no trabalho. A título de exemplo, cita-se o livro *Suicídio e trabalho: o que fazer?*, lançado no Brasil no ano de 2010.

Diante da exploração ilimitada da força de trabalho através do prolongamento desumano das jornadas de trabalho, inicia-se a luta da classe operária pela construção da jornada de tempo integral como paradigma do trabalho assalariado. Como elucidou Marx (2013, p. 391), a variação da jornada de trabalho é determinada por dois fatores: 1) os limites físicos, que correspondem à capacidade de resistência corpórea daqueles(as) que trabalham e; 2) os limites sociais, que são os ganhos e derrotas dos movimentos dos trabalhadores na consolidação da jornada de trabalho regular. Sendo assim, desde aquele período, já se conhecia que a necessidade da observância de ambos os aspectos para que o bem-estar material e psicológico do(a) trabalhador(a) fosse respeitado.

No entanto, a consolidação de uma jornada normal legalmente limitada não foi alcançada sem lutas, as quais foram construídas com características próprias em cada país. Assim, não existiu um movimento uniforme, mas vários movimentos que se adequaram à realidade nacional de cada trabalhador(a)⁴. Em países centrais, o trabalho de tempo integral com duração de 40 a 45 horas semanais se firmou no século XIX. Por exemplo, a Moral and Health Act⁵ ⁶, publicada em 1802 na Inglaterra, é registrada como primeira lei trabalhista do mundo (FONSECA, 2001, p. 01). No caso de países

⁴ Ao analisar a adequação da luta a cada país, verifica-se que há um enfraquecimento no movimento, em razão da perda de características mínimas que deveriam ser oferecidas em todas as relações de trabalho. Porém, não se deve negar que a existência de lutas, ainda que com naturezas próprias, são dotadas de crescimento para os direitos dos trabalhadores.

⁵ Tradução livre: Lei da Moral e da Saúde.

⁶ Esta lei fixou duas medidas importantes: 1) duração máxima da jornada de trabalho infantil em 12 horas e; 2) proibição do trabalho noturno.

periféricos, a regulação da jornada de trabalho foi um pouco mais tardia e teve início no século XX. Por exemplo, o Uruguai teve sua primeira lei de limitação de jornada em 1915, de descanso semanal em 1929 e um compilado de normas trabalhistas em 1934 (ENAMAT, 2014, p. 35).

Com relação ao Brasil, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foi instaurada pelo Decreto-Lei nº 5.452, no ano de 1943, por meio de acordos entre empresários e sindicatos. A regulamentação estabeleceu uma jornada de oito horas diárias e uma semana de seis dias de trabalho, totalizando quarenta e oito horas semanais. Por sua vez, em 1988, a Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) reduziu a duração da jornada de trabalho semanal de quarenta e oito horas para quarenta e quatro horas. Apesar da entrada em vigor da CLT e da CRFB/88, a regulamentação da jornada padrão de trabalho no Brasil não abarcou a realidade de todos os(as) trabalhadores(as). Sendo um país de capitalismo tardio e com uma classe laborativa marcada pela herança da colonização e do processo de escravidão. Neste viés, o trabalho em tempo integral com direitos e jornada reduzida não contemplou a parcela majoritária da classe que depende de sua força de trabalho para sobreviver.

Assim, as relações de trabalho no Brasil se manifestam também por meio de atividades autônomas, bem como por meio do trabalho temporário e parcial. É importante mencionar que esse conjunto de atividades tem em comum o status da precarização, pois correspondem a formas de trabalho não contempladas pela legislação trabalhista no Brasil. À semelhança de outros diplomas legais internacionais, o Estado brasileiro elegeu o trabalho subordinado por tempo integral como o corolário em torno do qual se

estrutura a regulamentação do direito trabalhista, ainda que se trate de medida contraditória.

A promessa do trabalho de tempo integral com direitos foi cumprida para a proporção maior da população assalariada apenas no contexto seletivo dos países industrializados transformados pelas revoluções capitalistas originárias. (...). Estendendo o horizonte para países de desenvolvimento capitalista tardio, na América Latina, na África, na Ásia, a questão torna-se bem mais complexa, uma vez que a promessa do trabalho em tempo integral com direitos realiza-se para parcelas às vezes bem limitadas da população total. (DAL ROSSO, 2017, p. 59)

A jornada de tempo integral, que se repete diariamente, consolidou-se nas sociedades capitalistas como a forma mais adequada de organizar os tempos de trabalho de homens e mulheres. Isso ocorreu em razão da incorporação da maior parte de tempo diário de vida disponível como período de trabalho. Embora o tempo integral não seja uma categoria universal, não se pode ignorar o fato de que essa foi a forma que ditou a distribuição dos tempos laborais adotada pelo capitalismo por um longo período. Contudo, a acumulação capitalista alcançou uma fase em que os horários de tempo integral se mostraram insuficientes para atender às exigências da acumulação de mais-valia, elemento essencial à reprodução e manutenção do capital.

2 A distribuição contemporânea dos tempos de trabalho no capitalismo

Além dos movimentos não uniformes, a conquista de uma jornada normal legalmente limitada teve um fator muito importante: a demonstração de que o limite ao sobretrabalho, à mais-valia e ao capital é o próprio homem, conforme se depreende da leitura de

Cafieiro (1981, p. 21-22). Por vezes, o entrave entre o capital e o limite de ser humano pareceu ser o último estágio do capitalismo, já que não era possível retirar do indivíduo algumas funções orgânicas, como necessidades fisiológicas e fadiga mental e corporal. Como forma de solucionar as limitações humanas, surgem as tecnologias⁷ em cada fase da nova industrialização.

De acordo com Antunes e Praun (2015, p. 408), a nova industrialização baseada em tecnologias e flexibilização do trabalho é dividida em três períodos desde as últimas três décadas do século XX até hoje. A primeira fase esteve presente nos anos de 1970 e foi caracterizada pela estagnação e pela crise estrutural do sistema do capital, em razão do crescimento exacerbado do taylorismo⁸ e do keynesianismo/fordismo⁹. Nos anos 1980, o segundo intervalo redesenhou a divisão internacional do trabalho, a fim de alterar a composição da classe trabalhadora para ajustá-la ao capital financeiro e à nova natureza transnacional das fábricas. No fim da primeira década dos anos 2000, o terceiro período teve início com a redução do proletariado industrial nos países de capitalismo avançado e na

⁷ Inicialmente, os aparatos tecnológicos se limitavam ao trabalho do homem em conjunto a maquinários. Por exemplo, as mulheres que confeccionavam roupas não realizavam mais o trabalho à mão, mas através de máquinas de bordar. Posteriormente, houve a substituição do homem por máquinas em alguns setores. Por exemplo, no setor da agroindústria brasileira, há máquinas que colhem o algodão sem a necessidade de um(a) trabalhador(a) junto a ela; no setor de alimentos, o supermercado *Monoprix*, na França, possui a opção de identificação comprado e de pagamento por meio de máquinas gerenciadas pelos próprios consumidores; no setor de lazer, o cinema *Cinemark*, no Brasil, utiliza o mesmo mecanismo de inteligência artificial do *Monoprix*.

⁸ Sistema de organização do trabalho com o qual se pretende alcançar o máximo de produção e rendimento com o mínimo de tempo e de esforço entre 1856-1915.

⁹ Regime hegemônico de produção em massa e gestão no período de 1930-1970.

expansão de alguns setores¹⁰ nos países de capitalismo tardio devido à internacionalização da economia.

Neste viés, se a Revolução Industrial é o marco histórico das jornadas rígidas, o final da década de 1970 e o início da década de 1980 pode ser apontado como o período em que práticas de flexibilização dos tempos de trabalho começam a ser implementadas pelos países de capitalismo avançado. Por exemplo, em meio a um período de recessão estadunidense na década de 1970, os contratos de trabalho em tempo parcial e por tempo determinado surgem como uma alternativa de contratação de mão de obra mais barata se comparadas ao trabalho padrão.

A década de 1970, nos países ricos, caracterizou-se por um ambiente de recessão e de altas taxas de inflação e desemprego, quando então foram negociadas semanas de trabalho com duração menor e aumentaram as práticas de trabalho com duração predeterminada, entre outras. Na década de 1980, os governos nacionais incentivaram as políticas de trabalho flexível para diminuir o desemprego. Na década de 1990 os tomadores de decisão continuaram a desregular os mercados de trabalho e a promover políticas de livre mercado, flexibilidade no emprego e no trabalho. (DAL ROSSO, 2017, p. 57)

Nos anos 1980, em resposta à crise do regime de acumulação do keynesianismo/fordismo, o capital passa a se organizar pelo modelo de acumulação flexível. Segundo Harvey (2008, p. 140), esse paradigma (...) *se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo*. Além disto, Harvey (2008, p. 143) acredita que o contexto da acumulação flexível reduziu o grupo de trabalhadores empregados

¹⁰ Por exemplo, agroindústria.

em jornadas de tempo integral e reforçou contratos de trabalho não regulamentados, como os de tempo parcial, por tempo determinado e subcontratações. Dessa forma, a partir dos anos 1980, iniciou-se uma nova organização dos tempos laborais pelo capital, cujo objetivo é aumentar a capacidade de resposta rápida da força de trabalho às variações do mercado.

Desde então, a flexibilidade passa a transformar os momentos de vida dos(as) trabalhadores(as) sem necessariamente diminuir a duração da jornada de trabalho, pois houve aumento de quantidade e diminuição de tempo para a produção de mercadorias. Por conseguinte, gera-se muito mais valor do que se alcançava com emprego de trabalho em jornadas longas, fixas, repetitivas, de tempo integral, segundo Dal Rosso (2017, p. 12). Diversas modalidades de trabalho flexível são colocadas em prática pelo setor patronal, dentre elas: 1) o uso de horas extraordinárias na jornada regular de trabalho; 2) a intensificação das jornadas laborais; 3) o trabalho em tempo parcial e; 4) o trabalho temporário. A implementação dessas modalidades de trabalho flexível busca reduzir os tempos mortos da jornada de trabalho, aumentar a produtividade e o trabalho excedente, produzir mais valores em espaços de tempos atípicos, que foram incorporados ao território do trabalho.

Neste cenário de reconfiguração social dos tempos de trabalho pelo capital, a flexibilidade é vendida aos(às) trabalhadores(as) sob o falso *slogan* de equilíbrio entre tempo de vida e tempo de trabalho. O capital adota também o discurso de que a classe trabalhadora teria maior autonomia para determinar a sua jornada laboral por meio da flexibilização. Contudo, conforme explica Cardoso (2013, p. 362), *de uma forma geral, o tipo de flexibilização que vem sendo implementada tem sido orientado, unicamente, pela demanda*

da produção e não pelas necessidades dos trabalhadores. Sendo assim, mais uma vez, o sujeito beneficiado não é o(a) trabalhador(a), mas o(a) próprio(a) empresário(a), que eleva a produção e o lucro sem o aumento de gastos com o setor de recursos humanos.

No Brasil, desde a década de 1990, medidas de cunho neoliberal têm sido colocadas em prática pelos governos brasileiros, ora de forma mais contundente, ora de forma mais sutil. Assim, o Estado passou a exercer papel fundamental na desregulamentação da estrutura jurídica trabalhista e no aprofundamento da flexibilização das relações de trabalho.

Desde quando começou a ser efetivamente introduzida no Brasil, a partir da década de 1990, a pragmática neoliberal teve claras consequências: aumento da concentração de riqueza; expansão dos lucros e ganhos do capital, incrementados com a privatização de empresas públicas, além do avanço da desregulamentação dos direitos do trabalho. Foi assim com Collor e FHC. (ANTUNES, 2018, p. 267)

Nesse contexto de desregulamentação de direitos trabalhistas, de privatizações e redução do papel do Estado, empresários e governo introduziram formas flexíveis de trabalho sob a bandeira de diminuição do desemprego no mercado brasileiro. Para tanto, diversas medidas legislativas foram adotadas no Brasil a partir da década de 1990, a fim de corresponder à forte pressão exercida pelo setor patronal junto ao governo. São elas: 1) a implementação do trabalho em tempo parcial no ano de 1998 (Medida Provisória nº 1.709/98); 2) a ampliação do prazo para compensação das horas extras de trabalho de uma semana para um ano (Lei nº 9.061/98) e; 3) a liberação do trabalho aos domingos no comércio varejista, sem a previsão de passar por negociação coletiva (Medida Provisória nº 1.878-64/99).

Portanto, é perceptível que novos arranjos sobre os tempos laborais no campo das relações de trabalho foram desenhados, a fim de atender a inserção de novas regras de flexibilização do período de labuta tanto no cenário internacional quanto no brasileiro. Outrossim, verifica-se o aumento do controle sobre o tempo de trabalho do(a) trabalhador(a), de acordo com as demandas por produtividade. Na fase de industrialização, o capital transformava o tempo laboral em algo inexoravelmente regular e contínuo, independente das necessidades dos(as) trabalhadores(as). Em contrapartida, atualmente, o tempo de trabalho sofre uma nova reconfiguração pelo capital, que se expressa pela intensificação das horas laborais contratadas e remuneradas na maioria das vezes.

Enquanto na fase de industrialização do capitalismo o prolongamento das jornadas de trabalho contribuía para o adoecimento, acidentes e morte dos(as) trabalhadores(as); na contemporaneidade, a intensificação das jornadas laborais é quem cumpre este papel. A construção temporal do trabalho nas sociedades capitalistas atuais é forjada pela pressão patronal para flexibilizar o tempo laboral a partir das necessidades de produção, bem como para alcançar o controle total do tempo de vida da classe trabalhadora. Portanto, extrapola o espaço-tempo do trabalho. Nesse contexto, a intensificação das jornadas laborais aparece como o mecanismo utilizado com maior frequência pelo capital para exploração da força de trabalho e geração de mais-valor.

3 Trabalho e adoecimento no contexto da flexibilização

Nos séculos XVIII e XIX, eram as jornadas longas que contribuía para o adoecimento, acidentes e morte dos(as)

trabalhadores(as). Na atualidade, a força de trabalho está exposta a um conjunto de fatores patogênicos que se desenvolvem no contexto da flexibilização das relações de trabalho. A partir da década de 80¹¹, a hegemonia do neoliberalismo passou a ditar novas formas de organização do tempo de trabalho e também impôs novas condições laborais, que, muitas vezes, significaram retrocessos a direitos sociais já constituídos. A implementação da flexibilização laboral levou à redução do trabalho como corolário de direitos e prerrogativas, com a crescente fragilização de trabalhadores(as) estáveis e produção acelerada de instáveis.

De um lado, há os(as) trabalhadores(as) que experimentam o emprego padrão e que são expostos à densificação e à intensificação do ritmo de suas atividades. De outro, existe uma classe trabalhadora numericamente superior que passa a vivenciar relações de trabalho desregulamentadas, marcadas pela precarização e vulnerabilidade de forma cada vez mais frequente. A exemplo dos contratos temporários e dos contratos em tempo parcial. É, nesse contexto, que o ambiente de trabalho tem sido transformado, paulatinamente, em espaço de adoecimento.

Trata-se, nesse sentido, de um redesenho do mapa mundial dos acidentes e doenças profissionais e do trabalho cuja base de reconfiguração assenta-se em uma nova morfologia do trabalho expressa por clivagens e transversalidades entre trabalhadores estáveis e precários, homens e mulheres, jovens e adultos, brancos, negros e índios, qualificados e desqualificados, empregados e desempregados, nativos e imigrantes, entre tantos outros exemplos. (ANTUNES, 2015, p. 411)

¹¹ No Brasil, esse processo se deu de forma mais contundente a partir do ano de 1990, conforme já exposto.

Nesse quadro de reestruturação produtiva, a precarização passou a ser um atributo essencial do trabalho contemporâneo e das novas relações laborais, acentuando os adoecimentos com nexo laboral. Neste sentido, Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 237) discutem que a precarização pode ser entendida como um processo que cria uma permanente insegurança no trabalho, impondo perdas de direitos, do emprego, da saúde e da vida para todos que dependem da sua força laboral para viver.

Ao longo das duas últimas décadas, estudos clínicos e sociais realizados em diferentes países, inclusive no Brasil, revelaram o aumento de um conjunto de transtornos mentais relacionados à precarização do trabalho (BRASIL, 2001; MATTJE, TURATO, 2006; MELLO FILHO, BURD, 2010; TEIXEIRA, BATISTUTI, 2009; VIEIRA, LIMA, LIMA, 2012). Segundo Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 239), estão incluídos neste grupo: quadros depressivos; esgotamento profissional (Burnout); o transtorno de estresse pós-traumático (TEPT); dependência de bebidas alcoólicas e outras substâncias (drogas ilegais e psicotrópicos). Esses quadros demonstram a necessidade de compreender a relação que se estabelece entre os fatores patogênicos presentes em determinadas organizações de trabalho e o desenvolvimento de distúrbios mentais pelos(as) trabalhadores(as).

Atividades laborais marcadas pelo controle rígido dos tempos de trabalho, pela exiguidade dos intervalos destinados ao descanso, pelas metas inalcançáveis e pela intensificação laboral favorecem o sofrimento e processos de adoecimento. Nesse mesmo sentido, as experiências de trabalho permeadas pela violência psicológica do assédio moral também são fontes do desgaste mental do(a)

trabalhor(a). Isto porque se concretizam na repetição sistemática dos atos de humilhação, constrangimento e desqualificação, de acordo com Barreto e Heloani (2015, p. 555).

Pesquisas realizadas no campo de estudos em Saúde Mental e Trabalho (SM&T) têm demonstrado o caráter patogênico de determinadas formas de organização do trabalho. Sobre o assunto, Rabelo, Silva, Lima (2018) propõe uma reflexão acerca da relação estabelecida entre fatores patogênicos na organização de trabalho e o desenvolvimento de doenças psicossomáticas em trabalhadores a partir do estudo de caso de uma trabalhadora do setor de teleatendimento. As evidências do adoecimento coletadas ao longo do estudo de caso e sua ligação com elementos presentes na atividade laboral coincidem com resultados de estudos anteriores realizados com esta mesma categoria profissional. Portanto, demonstram a existência do nexo de causalidade entre o adoecimento psicossomático e o trabalho em empresas de *call center*¹².

De acordo com o estudo realizado por Rabelo, Silva, Lima (2018, p.120), a organização de trabalho no setor de teleatendimento se estrutura em exigências excessivas de produtividade, no controle estrito do tempo e na baixa remuneração da força de trabalho empregada. Além disto, verifica-se a presença do assédio moral por meio de pressões temporais intensas, prescrições demasiadamente rígidas e por cobranças de resultados que ultrapassam a capacidade laborativa do(a) trabalhador(a).

¹² Por meio de uma interlocução com as conclusões formuladas nessa pesquisa, pretende-se ampliar a compreensão da relação entre o adoecimento mental e trabalho para outras organizações laborais que apresentem marcadores semelhantes.

Constantemente, os supervisores controlavam as pausas para uso do banheiro por parte dos teleatendentes. Se algum permanecesse além de cinco minutos, o supervisor batia à porta ou mandava alguém ir até lá chamá-lo para retornar ao seu posto de trabalho (...). Assim, o tempo de atraso e as ligações não atendidas eram contabilizados, resultando posteriormente, em advertências acompanhadas de ameaça por demissão por justa causa. (RABELO, SILVA e LIMA, 2018, p. 120)

Nesse ambiente extremamente nocivo e adverso, surge o adoecimento. Na situação específica do setor de teleatendimento, ela se manifesta através da neurastenia¹³. Segundo o Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho (2001, p. 184-186), trata-se de enfermidade associada a uma fadiga nervosa autoimune proveniente de um alto nível de estresse e de transtorno de pânico, bem como desencadeada pela organização de trabalho na qual o(a) trabalhador(a) estava inserido(a). Além disto, segundo Rabelo, Silva, Lima (2018, p. 118), algumas características são comuns neste transtorno, como irritabilidade excessiva, cefaleias, náuseas e fragilidade do sistema imunológico.

Por exemplo, Rabelo, Silva, Lima (2018, p. 119-122) entrevistaram uma trabalhadora a quem denominaram de Ana¹⁴. Na fase inicial do adoecimento, ela foi diagnosticada com depressão e síndrome do pânico, não tendo recebido afastamento previdenciário, naquela ocasião. Sem conseguir entrar em acordo com a empresa para que ocorresse sua demissão sem justa causa, o quadro da trabalhadora se agravou, tendo sido diagnosticada ao final do tratamento com lúpus eritematoso sistêmico (LES):

¹³ Anteriormente, era conhecida como neurose das telefonistas.

¹⁴ No artigo, as autoras informam que modificaram o nome da entrevista no intuito de manter a privacidade.

A necrose levou ao diagnóstico de vasculite, doença que foi associada pelos médicos que a atenderam ao estresse e ao transtorno de pânico. Após esse diagnóstico, Ana não retornou mais ao trabalho.

Mas, apesar do afastamento definitivo, os sintomas intensificaram-se e ela teve outros dedos dos pés necrosados, além da parte inferior das pernas comprometidas, resultando em cicatrizes permanentes. Foi internada por um período de quatro meses, sendo 15 dias no Centro de Terapia Intensiva (CTI), quando houve complicações graves do seu quadro, apresentando síndrome da angústia respiratória (SARA), com sério risco de morte.

Sendo assim, a flexibilização do trabalho é uma das novas formas de organização do tempo no direito do trabalho contemporâneo. Além de precarizar e vulnerabilizar o(a) trabalhador(a), também provoca fatores patogênicos, principalmente transtornos psicológicos. Por exemplo, a sobrecarga de trabalho, o cotidiano marcado pelo assédio moral, as ameaças e o medo da demissão causam síndrome pânico, elevado nível de estresse e até mesmo doenças mais avançadas, como a neurastenia em telefonistas.

Conclusão

O tempo de trabalho é uma construção social. Ele sido moldado pelo capitalismo ao longo da história, bem como vem sofrendo influência da correlação de forças entre os atores sociais envolvidos nessa disputa, tais como os movimentos dos trabalhadores, os sindicatos e o poder público. Nesse sentido, é relevante compreender como se construiu historicamente a distribuição dos tempos laborais e como essa distribuição se apresenta no momento atual da acumulação do capital.

A constituição do tempo de trabalho de homens e mulheres e as suas variações assume papel fundamental na compreensão da exploração contemporânea da força de trabalho humano pelo modo de

produção capitalista. Porém, o adoecimento e acidentes decorrentes do exercício de atividades laborais não é um fenômeno que se restringe à contemporaneidade.

Na modernidade, durante a fase do processo industrial, os impactos da exploração desmedida da força de trabalho na vida de homens, mulheres e crianças. Assim, prolongava-se as jornadas de trabalho, debilitava-se a força humana devido às condições às quais era submetida (sobretaxa) para alcançar o maior lucro possível com o menor gasto financeiro e temporal (mais-valia). Por fim, (...) *produz[ia] o esgotamento e a morte prematuros da própria força de trabalho*, segundo Marx (2013, p. 428).

Mais adiante, ao analisar as condições de trabalho da classe operária no século XIX, a situação de degradação permanece como característica da sociedade contemporânea, apesar das legislações protetivas do(a) trabalhador(a). Prova disto é a luta pela sobrevivência material tomada pela classe operária nesta época em detrimento da sobrevivência física e mental. Assim, com a precariedade das condições de vida no século XIX, a luta pela saúde se resume à luta por se manter vivo, pois, conforme Dejours (2009, p. 14), *viver, para o operário, é não morrer*.

Com a finalidade de continuar explorar a força de trabalho ao máximo para obter o máximo de lucro possível, o(a) empresário(a) apresenta a flexibilização do trabalho como uma forma de trabalho mais dinâmica e mais compatível com os interesses de ambos os envolvidos na relação trabalhista. Porém, em verdade, a realização de contratos moldados pelo(a) empregador(a) costuma retirar direitos, sobrecarregar e adoecer o(a) trabalhador(a), como é o caso do esgotamento mental sofrido por quem trabalha com teleatendimento.

Referências bibliográficas

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. In: *Serviço Social & Sociedade*, v. 1, n. 123, 2015, p. 407- 427. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n123/0101-6628-sssoc-123-0407.pdf> >. Acesso em: 10 jun 2019.

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

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

BARRETO, Margarida; HELOANI, Roberto. Violência, saúde e trabalho: A intolerância e o assédio moral nas relações laborais. In: *Serviço Social & Sociedade*, n. 123, 2015, p. 544-661. <http://doi.org/10.1590/0101-6628.036>. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282015000300544&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em: 10 jun 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (Brasil). *Doenças Relacionadas ao Trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília, DF: Ministério da Saúde; OPAS, 2001. Série A. Normas e Manuais Técnicos, n. 114. ISBN 85-334-0353-4. Disponível em: < <http://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/doencas-relacionadas-trabalho-manual-procedimentos-os-servicos-saude> >. Acesso em: 17 jun 2019.

CAFIEIRO, Carlos. *O Capital: uma leitura popular*. Trad. Mario Curvello. São Paulo: Editora Polis, 1981.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. Organização e intensificação do tempo de trabalho. In: *Sociedade e Estado*, v. 28, n. 2, 2013, p. 351-374. Disponível em: < <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102->

[-69922013000200009&script=sci_abstract&tlng=pt](#) >. Acesso em: 10 jun 2019.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. *Tempos de trabalho, tempos de não trabalho: vivências temporais cotidianas*. Tese de Doutorado submetida à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. Orientada por Nadya Araújo Guimarães, 2007. Disponível em: < <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-20032008-101721/pt-br.php> >. Acesso em: 10 jun 2019.

DANIÈLE, Linhart. *A desmedida do capital*. São Paulo: Boitempo, 2005.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez – Oboré, 2009.

ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE MAGISTRADOS DO TRABALHO (ENAMAT). Seminário Direito Comparado: Brasil/Argentina/Uruguai. In: *CFC – Direito do Trabalho Comparado: Brasil, Argentina e Uruguai*, novembro 2014. Disponível em < http://www.enamat.jus.br/wp-content/uploads/2015/02/Degravacao_CFC_Direito_Comparado_Brasil_Argentina_Uruguai.pdf >. Acesso em: 14 jun 2019.

FONSECA, Ricardo Tadeu Marques da. O Trabalho de Crianças e Adolescentes no Brasil do Século XXI. In: *CD Acervo – Direitos da Criança e do Adolescente*, setembro 2001. Disponível em < http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/download/trabalho_crianças_adolescentes_brasil_seculo_xxi.pdf >. Acesso em: 14 jun 2019.

FRANCO, Tânia, DRUCK, Graça; EDITH, SELIGMANN-SILVA. As novas relações de trabalho, o des-

gaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. In: *Revista Brasileira Saúde Ocupacional*, v. 35, n. 122, 2010, p. 229-248. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006>. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572010000200006 >. Acesso em: 10 jun 2019.

ROSSO, S. D. *O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor*. São Paulo: Boitempo, 2017.

HARVEY, D. *Para entender O Capital*. São Paulo: Boitempo, 2013.

MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política*. Livro I: o processo de produção do capital Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

MATTJE, Gilberto Dari; TURATO, Egberto Ribeiro. Experiências de vida com lúpus eritematoso sistemático como relatadas na perspectiva de pacientes ambulatoriais no Brasil: um estudo clínico-qualitativo. In: *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 14, n. 4, p. 475-482. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/pt_v14n4a02.pdf >. Acesso em: 17 jun 2019.

MELLO FILHO, Julio de; BURD, Miriam. *Psicossomática Hoje*. Porto Alegre: Artmed, 2010. Disponível em: < <http://blogdapsicologia.com.br/unimar/wp-content/uploads/2016/03/Psicossomatica-Hoje-1.pdf> >. Acesso em: 17 jun 2019.

NICOLI, Pedro Augusto Gravatá. *Fundamentos de Direito Internacional Social: sujeito trabalhador, precariedade e proteção global às relações de trabalho*. São Paulo: LTr, 2016.

RABELO, Laís Di Bella Castro; SILVA, Julie Micheline Amaral; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Trabalho e adoecimen-

to psicossomático: reflexões sobre o problema do nexos causal. In: *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 38, n. 1, p. 1-13, 2018. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932018000100116&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em: 10 jun 2019.

TEIXEIRA, Rubens de França; BATISTUTI, Eloisa. Assédio Moral em Organizações Mecanicistas: efeitos em um call center. In: *Revista Angrad*. V. 10, n. 2, p. 117-138. Disponível em: < <https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/196> >. Acesso em: 17 jun 2019.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca; LIMA, Francisco de Paula Antunes; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. E se o Assédio não Fosse Moral?: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. In: *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 256-268, dezembro 2012. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200007&lng=en&nrm=iso >. Acesso em: 17 jun 2019.