

A PRECARIZAÇÃO DO TELEATENDIMENTO: O IMPACTO DO TELETRABALHO E DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE, CEARÁ

The Precarization of Telemarketing: The Impact of Telework and New Information and Communication Technologies in the Municipality of Juazeiro do Norte, Ceará

La Precarización del Teleastención: El Impacto del Teletrabajo y de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Municipio de Juazeiro do Norte, Ceará



Christiane Luci Bezerra Alves 

Universidade Regional do Cariri (URCA)
E-mail: christiane.alves@urca.br

Josuel Pinheiro de Oliveira 

Universidade Regional do Cariri (URCA)
E-mail: miguelsena2010@hotmail.com

Carlos Eduardo Pereira do Nascimento 

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
E-mail: eduardocarlos2807@gmail.com

Anderson Alcantara Medeiros 

Universidade Regional do Cariri (URCA)
E-mail: anderson.medeiros@urca.br

RESUMO

Este estudo analisa os impactos da precarização no teleatendimento em Juazeiro do Norte (CE), focando nos efeitos do teletrabalho e das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nos trabalhadores locais. Utilizando uma abordagem exploratório-descritiva de caráter quantitativo (operacionalizada por meio de estatística descritiva com amostragem aleatória simples), a pesquisa examina o perfil dos profissionais e a estrutura desse modelo laboral, com base na literatura especializada. Os dados apontam que os pesquisados enfrentam degradação sistêmica das condições de trabalho, com jornadas exaustivas, salários baixos e pressão por metas abusivas. A saúde é afetada por adoecimento físico e mental devido à vigilância digital, falta de pausas e exposição a clientes agressivos. A naturalização da precariedade e a falta de apoio institucional reforçam um ciclo de exploração, exigindo regulações específicas para garantir dignidade laboral. Os resultados, portanto, evidenciam a necessidade de um diálogo sobre o uso das TIC na era digital e o estudo reforça a urgência de práticas que preservem a dignidade laboral nesse contexto.

Palavras-chave: Precarização do Trabalho; Condições laborais; Trabalho Digital; Tecnologias de comunicação; Teleatendente.

Histórico do artigo

Recebido: 10 março, 2026
Aceito: 19 maio, 2026
Publicado: 19 junho 2026

ABSTRACT

This study analyzes the impacts of precarization in telemarketing in Juazeiro do Norte, Ceará, focusing on the effects of telework and Information and Communication Technologies (ICT) on local workers. Using an exploratory-descriptive approach of a quantitative nature (operationalized through descriptive statistics with simple random sampling), the research examines the profile of professionals and the structure of this labor model, based on specialized literature. The data indicate that respondents face a systemic degradation of working conditions, with exhausting working hours, low wages, and pressure to meet abusive targets. Health is affected by physical and mental illness due to digital surveillance, lack of breaks, and exposure to aggressive clients. The normalization of precariousness and the lack of institutional support reinforce a cycle of exploitation, requiring specific regulations to ensure labor dignity. The results, therefore, highlight the need for a dialogue on the use of ICT in the digital era, and the study reinforces the urgency of practices that preserve labor dignity in this context.

Keywords: Precarization of Labor; Working Conditions; Digital Work; Communication Technologies; Telemarketer.

RESUMEN

Este estudio analiza los impactos de la precarización en el teleatendimento en Juazeiro do Norte, Ceará, centrándose en los efectos del teletrabajo y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los trabajadores locales. Utilizando un enfoque exploratorio-descriptivo de carácter cuantitativo (operacionalizado por medio de estadística descriptiva con muestreo aleatorio simple), la investigación examina el perfil de los profesionales y la estructura de este modelo laboral, con base en la literatura especializada. Los datos señalan que los encuestados enfrentan una degradación sistémica de las condiciones de trabajo, con jornadas extenuantes, bajos salarios y presión por metas abusivas. La salud se ve afectada por enfermedades físicas y mentales (dolores, ansiedad) debido a la vigilancia digital, la falta de pausas y la exposición a clientes agresivos. La naturalización de la precariedad y la falta de apoyo institucional refuerzan un ciclo de explotación, lo que exige regulaciones específicas para garantizar la dignidad laboral. Los resultados, por lo tanto, evidencian la necesidad de un diálogo sobre el uso de las TIC en la era digital, y el estudio refuerza la urgencia de prácticas que preserven la dignidad laboral en este contexto.

Palabras clave: Precarización del Trabajo; Condiciones Laborales; Trabajo Digital; Tecnologías de la Comunicación; Teleoperador/a.

1 INTRODUÇÃO

O contexto de reestruturação da economia brasileira nos anos 1990 tem como pano de fundo a adesão a reformas neoliberais, envolvendo abertura comercial e financeira, privatizações e desregulamentações econômica e trabalhista. Seus efeitos são sentidos de forma não negligenciável no mercado de trabalho, a partir de um ajuste defensivo nos diferentes setores produtivos, evidenciado por: um componente estrutural do desemprego associado à modernização e à incorporação tecnológica na Indústria, Serviços e Agropecuária; ampliação da terceirização; aumento do desemprego aberto, da



informalização e do número de empregados sem carteira ou por conta própria (Coutinho; Baltar; Camargo, 1999; Neri; Camargo; Reis, 2000).

A disseminação de ocupações precárias na década de 1990 acompanha esses ajustes estruturais, o ciclo de restrições da atividade econômica com forte ajuste fiscal e a mudança na orientação da intervenção estatal, marcada pela desregulamentação das relações econômicas e de trabalho.

Nesse contexto de reestruturação produtiva, a incorporação da acumulação flexível e da revolução científico-tecnológica evidencia a centralidade das transações baseadas em informação e conhecimento. A consolidação do setor de Serviços como dominante no padrão de acumulação nacional passa a ser fortemente influenciada por inovação e tecnologia, que condicionam o funcionamento, operações e competitividade de seus segmentos.

Entre os reflexos desse cenário, destacam-se novas formas de ocupação, como o teleatendimento, viabilizado pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), que alteraram substancialmente certas condições de trabalho. Segundo Oliveira, Rezende e Brito (2006, p. 126), o *telemarketing* constitui canal para oferta de “informações e serviços e receber críticas e sugestões dos clientes, servindo ainda como um veículo de propaganda, divulgando produtos e serviços de forma rápida através do aparelho telefônico”. De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT, 2024), trata-se de atividade desenvolvida por sistemas de telemática e multimídia, com ações padronizadas e contínuas de *marketing*, realizadas por centrais de atendimento de forma ativa ou receptiva com consumidores ou *prospects*¹.

Essa modalidade vincula-se à “mercantilização dos serviços de telecomunicações”, associada à privatização do setor nos anos 1990. Para Antunes e Braga (2009), é da confluência entre terceirização e da precarização do trabalho, associada às tecnologias informacionais a mercadorização dos serviços sob a égide da mundialização financeira, de onde emergem os teleoperadores brasileiros. Segundo Rosenfield e Almeida (2021, p. 9), o teletrabalho integra uma forma estrutural na qual a “[...] plataformização possibilita transformar o trabalhador em *just-in-time*”, sempre disponível às demandas do capital.

Conforme Cavaignac (2011, p. 47), “os operadores de *telemarketing* mantêm instáveis relações de trabalho, marcadas pela subcontratação, alta rotatividade, baixos salários e desrespeito à questão da saúde”. Seu trabalho combina tecnologias modernas

¹ Potencial cliente que demonstrou interesse inicial em um produto ou serviço, mas ainda não concluiu a compra.

de controle da produtividade com formas tradicionais de vigilância, baseadas em metas, pressão psicológica e ameaça de demissão. Para Macêdo Filho e Sousa (2019), a competição entre teleatendentes intensifica o ritmo de trabalho, com metas rigorosas e elevado nível de estresse e exaustão.

Segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)², o setor vem perdendo postos formais desde 2015, em razão da conjuntura macroeconômica adversa, da ampliação do atendimento por robôs e Inteligência Artificial (IA) e de novas regulamentações que limitam ligações. A exceção ocorreu em 2020 e 2021, durante a pandemia, quando o isolamento social ampliou a demanda por contato telefônico e digital, impulsionando o teletrabalho como alternativa para manutenção das atividades. Em 2022, foram fechados 35.583 postos de trabalho no Brasil (Brasil, 2025).

Apesar disso, o teleatendimento permanece relevante como gerador de empregos, sobretudo para jovens em busca do primeiro trabalho. Em 2024, o Brasil registrava 490.023 postos formais no setor. No Ceará e em Juazeiro do Norte, eram 24.884 e 5.628 empregos, respectivamente, segundo a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) (Brasil, 2025).

Embora o teleatendimento tenha importância para a economia da Região Metropolitana do Cariri (RM Cariri)³, ainda são escassos os estudos sobre as condições concretas de trabalho em Juazeiro do Norte. Considerando que a atividade expressa transformações do trabalho na era digital, mediadas pelas TIC, pela flexibilização e pela intensificação do controle, investigar a realidade local é fundamental para compreender processos sociais contemporâneos e subsidiar políticas públicas e práticas empresariais voltadas à proteção de direitos e melhoria das condições laborais. Assim, esta pesquisa objetiva analisar as condições de trabalho dos operadores, seu perfil sociodemográfico e os impactos do modelo de gestão sobre sua saúde física e mental, contribuindo para o debate sobre a precarização do trabalho digital.

Embora a literatura nacional e internacional reconheça a precarização estrutural do teleatendimento como fenômeno associado à reestruturação produtiva e à digitalização do trabalho, ainda são escassos os estudos sobre suas especificidades em cidades médias e regiões periféricas da economia brasileira. Este artigo contribui ao trazer evidências empíricas para o município de Juazeiro do Norte (CE), uma das principais centralidades do

² Entre as atividades de teleatendimento consideradas pelo CAGED estão atendimento a clientes por telefone, SAC, *call center*, *contact center* e telemarketing.

³ Refere-se a região metropolitana localizada na porção sul cearense, formada por nove municípios: Barbalha, Crato, Juazeiro do Norte, Farias Brito, Missão Velha, Santana do Cariri, Jardim, Nova Olinda e Caririçu.

Semiárido Nordestino, onde o setor responde por cerca de 9,6% do emprego formal. Ao articular dados sociodemográficos, condições laborais e impactos na saúde dos trabalhadores, a pesquisa preenche uma lacuna geográfica e socioeconômica relevante, demonstrando como a precarização se territorializa de modo particular em contextos marcados por baixos salários, alta rotatividade e frágil proteção institucional. Dessa forma, o artigo não apenas confirma hipóteses já consolidadas na literatura, mas também oferece subsídios localizados para formulação de políticas públicas e para a atuação sindical na Região Metropolitana do Cariri.

No plano geográfico, a precarização do teleatendimento em Juazeiro do Norte não é um fenômeno meramente local, mas expressão de desigualdades territoriais mais amplas que orientam a localização de *call centers*, como no Nordeste brasileiro, em busca de menor custo da força de trabalho e maior flexibilização de direitos. Essa dinâmica, analisável por meio do conceito de divisão territorial do trabalho (Santos, 2002), revela como a produção do espaço capitalista submete territórios inteiros a condições laborais sistematicamente precarizadas, convertendo a geografia em variável central da exploração contemporânea.

2 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como exploratório-descritiva de abordagem quantitativa. Conforme Gil (2019), pesquisas exploratórias são indicadas para temas ainda pouco estudados ou fenômenos específicos, permitindo formular problemas mais precisos para estudos posteriores. O caráter descritivo, por sua vez, visa à mensuração sistemática de características da população e das condições de trabalho no setor de teleatendimento em Juazeiro do Norte.

Operacionalizou-se a abordagem quantitativa por meio de estatística descritiva (frequências absolutas e relativas), a partir de dados primários coletados via questionário semiestruturado. Embora o instrumento contenha questões abertas (10 perguntas), estas foram utilizadas prioritariamente para ilustrar e qualificar achados quantitativos, sem que se tenha realizado análise de conteúdo sistemática ou busca de saturação teórica.

Dessa forma, a pesquisa adota os procedimentos de amostragem probabilística (aleatória simples) e tratamento prioritariamente quantitativo dos dados, ancorado em estatística descritiva (frequências absolutas e relativas). Essa opção metodológica é compatível com o objetivo de produzir inferências estatisticamente controladas sobre a população de 4.089 trabalhadores formais do setor de teleatendimento no município,

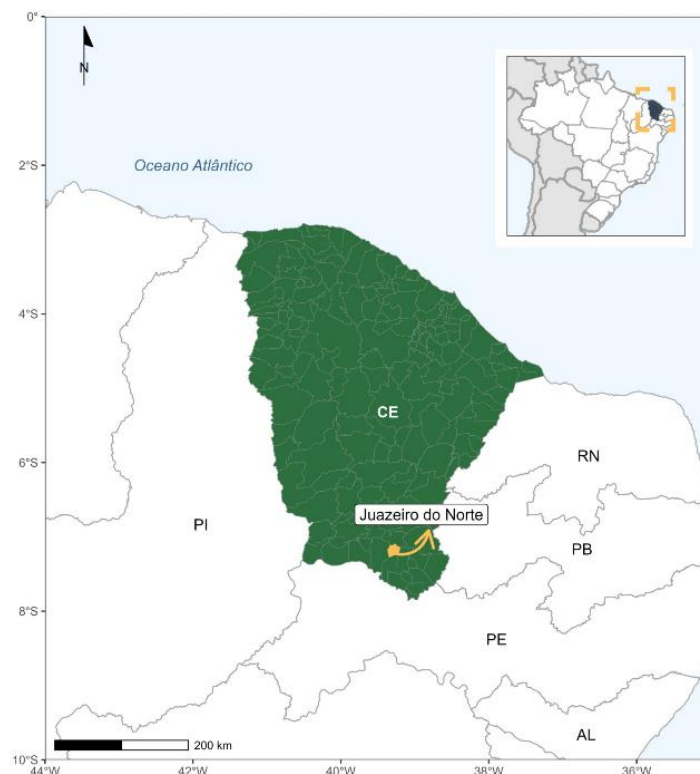


respeitando o intervalo de confiança (90%) e a margem de erro (10%) previamente estabelecidos, conforme explicitado a seguir.

A área de pesquisa é o município de Juazeiro do Norte, localizado na Região Metropolitana do Cariri (RM Cariri) no estado do Ceará, conurbada com os municípios de Crato e Barbalha, triângulo CRAJUBAR, conforme ilustrado na Figura 01.

Segundo o Censo Demográfico de 2022, é o terceiro município mais populoso do estado, atrás apenas de Fortaleza e Maracanaú, registrando 286.120 habitantes, além de possuir uma das menores extensões territoriais (147º do estado com 258,8 km²), culminando em uma das maiores densidades demográficas do Ceará (3º), com 1.105,6 hab./km² (IBGE, 2022, 2024). Sua posição geográfica e dinâmicas urbana e populacional configuram importante centro urbano-regional e econômico do estado e da macrorregião Nordeste, sobretudo ao considerar os espaços não metropolitanos.

Figura 01 – Localização do município de Juazeiro do Norte-CE



Fonte: Elaborado pelos autores utilizando o software QGIS.

A relevância econômica de Juazeiro do Norte se manifesta através de indicadores robustos: o Produto Interno Bruto (PIB), em 2021, foi R\$ 5,11 bilhões, correspondendo a 2,6% da economia cearense, sendo o 6º maior PIB do estado (IBGE, 2021). O mercado

formal de trabalho, conforme dados da RAIS (Brasil, 2025), registrou 58.722 postos em 2024, com destaque para os setores de Construção Civil, Indústria Farmacêutica, Transformação Mineral, Alimentício, Bebidas e Artefatos de Couro.

Objeto de estudo desse trabalho, o segmento de teleatendimento responde por 5.628 empregos formais, correspondendo a 9,6% da força de trabalho formal municipal, em 2024, caracterizando-se como relevante vetor de geração de empregos no município e na RM Cariri (Brasil, 2025).

Destarte, a população desse estudo se refere ao conjunto de empregos formais no setor de teleatendimento em Juazeiro do Norte-CE. Para determinação da amostra, aplicou-se a técnica de amostragem aleatória simples para população finita, fórmula descrita na Equação 1, adotando-se um nível de confiança de 90% ($Z = 1,64$) e margem de erro de 10% sobre a população total (Vital; Bertolino; Fonseca, 2009).

O cálculo indicou uma amostra mínima necessária de 66 participantes, sendo que a pesquisa foi realizada com aplicação de questionário a 69 trabalhadores, quantidade que atende e supera o requisito amostral estabelecido, entre os meses de fevereiro e abril de 2025. Foram elaboradas 47 perguntas semiestruturadas, divididas em dois blocos, referentes às características socioeconômicas e às condições de trabalho da atividade desenvolvida, sendo 30 questões fechadas, 10 abertas e 07 de múltipla escolha.

Sobre a escolha do erro amostral de 10%⁴, consideraram-se dificuldades de acesso à população-alvo, levando em conta as limitações encontradas no contexto operacional e o caráter exploratório da pesquisa.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad (\text{Equação 1})$$

Em que: n = Tamanho da amostra; Z = Nível de confiança escolhido (90%), expresso com $Z = 1,64$; p = Proporção populacional de indivíduos que pertence à categoria de

⁴ No que tange à escolha do erro amostral de 10%, justifica-se por duas razões principais. Primeiro, as dificuldades operacionais de acesso à população-alvo do teleatendimento em Juazeiro do Norte, caracterizada por alta rotatividade, jornadas fragmentadas e resistência institucional das empresas em permitir a abordagem de seus funcionários. Segundo, o caráter exploratório do estudo, que não pretende estabelecer relações causais ou testar hipóteses com rigor inferencial elevado, mas sim produzir um diagnóstico inicial e localizado sobre um fenômeno ainda pouco investigado na região. Assim, o erro de 10%, combinado ao nível de confiança de 90%, foi considerado suficiente para identificar tendências e padrões gerais da precarização, sem sacrificar a viabilidade operacional da pesquisa. Esse patamar de erro amostral é amplamente reconhecido e adotado na literatura especializada como adequado para pesquisas exploratórias em Ciências Sociais Aplicadas, particularmente quando se investigam populações de difícil acesso, ou sujeitas a restrições institucionais. Ao optar por esse nível de erro, o estudo alinha-se a um conjunto significativo de investigações que priorizam a factibilidade empírica e a relevância contextual em detrimento de pretensões de precisão estatística incompatíveis com as condições reais de pesquisa em territórios periféricos e setores laborais precarizados.

interesse = 0,5; q = Proporção populacional de indivíduos que não pertence à categoria de interesse ($q = 1 - p$) = 0,5; N = Tamanho da população = 4.089⁵; e ε = Erro máximo permitido = 10%.

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, o questionário semiestruturado foi aplicado entre fevereiro e abril de 2025 por meio de duas estratégias complementares: (i) abordagem direta de trabalhadores; (ii) distribuição de formulário eletrônico (Google Forms) a grupos de trabalhadores da categoria, com verificação prévia de vínculo empregatício ativo no setor.

Para a análise dos dados, adotou-se a estatística descritiva, com cálculo de frequências absolutas (n) e relativas (%), organizadas em planilha eletrônica e posteriormente agrupadas por categorias temáticas (perfil sociodemográfico, condições de trabalho, riscos ocupacionais, impactos à saúde). As questões abertas foram transcritas e utilizadas como material ilustrativo dos achados quantitativos, sem que se tenha realizado análise de conteúdo sistemática, em coerência com a abordagem predominantemente quantitativa da pesquisa.

3 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E SUAS EXPRESSÕES NO TELEATENDIMENTO

3.1 Breve elementos sobre a precarização do trabalho

A precarização do trabalho expressa o desgaste estrutural das condições laborais no contexto contemporâneo, traduzido em vulnerabilidade jurídica, flexibilização ou supressão de direitos, ambientes insalubres, jornadas extenuantes, salários desproporcionais à produtividade e insegurança financeira decorrente da fragilidade da proteção social.

Nesse sentido, não se limita ao aumento do desemprego e à ampliação do exército de reserva, mas também se manifesta nos empregos existentes, marcados por instabilidade, efemeridade contratual e ausência de garantias mínimas de reprodução social (Araújo; Morais, 2017).

Em um contexto de reestruturação produtiva e flexibilização das relações de trabalho, empregadores impõem condições mais precárias em ambientes de vulnerabilidade. Trabalhadores passam a aceitar demandas arbitrárias e a investir na

⁵ Emprego formal no setor disponível no momento de realização da pesquisa de campo, referente à RAIS 2023 (MTE, 2025).

qualificação sem garantia de estabilidade. Essa lógica, segundo Araújo e Moraes (2017), transforma o trabalhador em recurso substituível, sujeito a demissões sumárias, acentuando a assimetria de poder e consolidando a precarização como mecanismo de controle da força de trabalho.

A relação entre desemprego e precarização ganha nova dimensão com o avanço tecnológico. Em contextos periféricos, tais transformações se combinam a fragilidades históricas do mercado de trabalho, intensificando formas híbridas de inserção laboral. Evidências empíricas (Alves; Nascimento, 2024) demonstram que, em atividades informais como o mototaxismo, a precarização envolve insegurança de renda, ausência de proteção social e exposição ampliada a riscos ocupacionais, agravados durante a pandemia da Covid-19.

Se, para empresários, a tecnologia representa solução produtiva, para muitos trabalhadores constitui fonte de insegurança e exploração digital (Araújo, 2021), como no teleatendimento, setor com características específicas de precarização.

A década de 1990 marca, no Brasil, o avanço do neoliberalismo e da terceirização dos serviços públicos e produtivos. Desde então, o desemprego estrutural assume novas configurações com tecnologias digitais, plataformas e automação, conforme discutido por Antunes e Braga (2009) e Antunes (2019).

Atualmente, a IA e a automação substituem funções por meio de *bots* e *scripts*. Ainda assim, persistem instabilidade, rotatividade e sobrecarga. A introdução tecnológica exige adaptação constante e polivalência, enquanto o trabalhador permanece sob vigilância permanente e métricas de desempenho definidas pelas próprias tecnologias.

3.2 Teleatendimento: características e novas condições de precarização

O teleatendimento, também denominado *telemarketing*, *call center* ou central de atendimento, consolidou-se como expressão da reorganização produtiva apoiada em TIC. Consiste na interação mediada por telefone ou canais digitais entre empresas e clientes. Com o avanço tecnológico, incorporou plataformas, *softwares* de gestão e IA, redefinindo processos e condições de trabalho (Mello, 2011; Oliveira; Rezende; Brito, 2006).

O teletrabalho, que inclui o teleatendimento, remonta à década de 1970, quando a crise do petróleo e a reestruturação capitalista estimularam formas flexíveis de organização produtiva. A Terceira Revolução Industrial, com inovações em informática e telecomunicações, impulsionou o modelo toyotista, marcado por flexibilização, automação

e intensificação do controle eletrônico. O trabalhador passou a ser concebido como peça ajustável de um sistema flexível e instável, submetido a vínculos precários e maior vigilância (Lopes, 2022; Pinheiro, 2021; Silva, 2020).

Essas transformações fundamentam a Indústria 4.0, que intensifica digitalização, algoritmização e automação inteligente, ampliando a extração de mais-valor por meio da intensificação das jornadas e da precarização (Lopes, 2022). A gestão algorítmica e a plataformização do trabalho (Rosenfield; Almeida, 2021) reforçam a disponibilidade contínua, convertendo o trabalhador em recurso *just-in-time*.

Apesar da aparência moderna, o teleatendimento preserva heranças tayloristas e fordistas, com tarefas repetitivas, metas rígidas e adaptação constante à demanda (Carneiro, 2021; Rocha, 2019). Segundo Macêdo Filho e Sousa (2019), trata-se de segmento com forte automação, controle gerencial e competição interna, elevando rotatividade e dificultando organização sindical.

No Brasil, sua expansão esteve ligada à reestruturação produtiva dos anos 1990, em meio a reformas neoliberais, privatizações e terceirização (Antunes; Braga, 2009). Consolidou-se como vetor de emprego para jovens e estudantes. A flexibilidade de horários surge como atrativo, mas opera como mecanismo de exploração de mão de obra barata e substituível (Mello, 2011; Santos, 2017).

A pandemia de Covid-19 (2020-2021) acelerou o teletrabalho no setor, com adoção do *home office* diante do isolamento social (Rodarte, 2022). Sustentado pelas TIC, o processo consolidou hiperconexão global (Minardi; Teixeira, 2022), mas intensificou sobrecarga e monitoramento digital. *Softwares* de supervisão em tempo real instauraram vigilância permanente, em que cada ação, do tempo de ligação às pausas fisiológicas, é registrada e avaliada (Coêlho, 2017; Lopes; Lopes, 2022).

Estudos indicam impactos diretos na saúde física e mental, como dores musculares, fadiga, problemas auditivos e vocais, além de ansiedade, depressão e estresse (Ricci; Rachid, 2013; Santos, 2017). A pressão por metas abusivas, o contato com clientes agressivos e a ausência de apoio institucional agravam o quadro (Rodarte, 2022). Soma-se a predominância de mulheres, jovens e pessoas negras, configurando perfil marcado por vulnerabilidades sociais (Silva, 2023).

Outro traço é a migração geográfica das operações para as macrorregiões Norte e Nordeste, em busca de menores custos e incentivos fiscais, além da flexibilização de direitos, reforçando a exploração de territórios historicamente marginalizados. Juazeiro do Norte, no Ceará, exemplifica esse processo, consolidando-se como polo ancorado em

baixos salários e alta rotatividade (Silva, 2023). O município e sua inserção na RM Cariri, portanto, configuram a noção de espaço que é continuamente moldado por fluxos econômicos, políticas de incentivo fiscal e estratégias empresariais de localização (Santos, 2002), as quais, no caso do teleatendimento, direcionam operações para regiões periféricas.

Assim, a concentração de 5.628 postos formais no setor em Juazeiro do Norte deve ser interpretada à luz das desigualdades territoriais que estruturam a divisão espacial do trabalho no Brasil, onde a precarização não é um atributo exclusivo da atividade em si, mas resulta também da posição subalterna ocupada por determinadas regiões na hierarquia dos investimentos e na regulação do trabalho (Santos, 2002). Incorporar essa perspectiva geográfica permite compreender que a dinâmica laboral dos teleatendentes juazeirenses é, simultaneamente, um fenômeno local e uma expressão de processos estruturais de produção desigual do espaço.

Deste modo, o teleatendimento sintetiza contradições do trabalho contemporâneo: combina modernização tecnológica com práticas tradicionais de exploração, naturaliza a precariedade e reforça desigualdades de gênero, raça e classe. Se, por um lado, oferece porta de entrada ao mercado formal, por outro mantém modelo de gestão que transforma trabalhadores em “mercadorias”, submetidos à intensificação, vigilância e instabilidade (Antunes, 2018; Oliveira; Jacques, 2006).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção apresenta e analisa os dados coletados na pesquisa, com foco nas condições de trabalho, incluindo jornada, tipo de contratação, metas, pausas, estrutura da rotina laboral e impactos no bem-estar físico e emocional dos participantes, entre outros questionamentos.

4.1 Perfil dos entrevistados

Foram analisadas as características sociodemográficas dos trabalhadores do setor de teleatendimento em Juazeiro do Norte (CE), evidenciando como gênero, idade, raça e escolaridade se articulam na produção de formas específicas de precarização.

A amostra é majoritariamente feminina (66,7%), confirmando a feminização do setor sob lógicas de terceirização e flexibilização. A naturalização de habilidades supostamente



femininas, como “paciência” e “delicadeza”, opera como justificativa ideológica para a desvalorização salarial e a precarização, convertendo diferenças de gênero em desigualdades materiais (Rocha, 2019).

Há forte concentração de jovens entre 21 e 27 anos (70%), com média de 25 anos. Esse dado, em consonância com outras pesquisas (Coêlho, 2017; Santos, 2011), corrobora a hipótese de que o teleatendimento funciona como nicho de absorção de mão de obra jovem em situação de vulnerabilidade social, refletindo oportunidades temporárias de entrada profissional ou “bico” durante ou após os estudos.

Para Santos (2017) e Pinheiro (2021), a inserção precoce no mercado de trabalho, característica desse segmento, ocorre em ocupações marcadas por alta rotatividade, vínculos temporários e ausência de garantias trabalhistas. Essa precariedade estrutural, paradoxalmente, viabiliza a conciliação entre trabalho e estudos, funcionando como porta de entrada, ainda que instável, para jovens em fase de formação profissional.

A maior presença de jovens no segmento se reflete na predominância de solteiros (87%) (11,6% são casados e 1,4% são divorciados), condição que pode revelar maior disponibilidade para a atividade.

A análise racial revela que 71% dos entrevistados se autodeclararam pretos (26,1%) ou pardos (44,9%), sendo as mulheres negras 58% do total. A análise sob a intersecção entre gênero e raça, segundo Rodrigues (2018), reforça a desigualdade instituída nas relações de trabalho.

O perfil educacional possui um paradoxo em relação a renda e qualificação. Entre os pesquisados, 34,8% concluíram o ensino médio; 44,9% possuem ensino superior incompleto e 20,3% são graduados. Nesse sentido, o setor opera um verdadeiro “desperdício qualificado”, onde diplomas universitários se convertem não em mobilidade ascendente, mas em subemprego crônico, apontando indícios de precarização estrutural do trabalho. Esse fenômeno se alinha ao que Pochmann (2012) conceituou como “inserção forçada” em ocupações precárias, na qual a qualificação formal perde sua função protetiva e passa a operar como mecanismo de hierarquização interna da classe trabalhadora.

Como revela o Boletim DIEESE (DIEESE, 2023), entre 2019 e 2022, observou-se uma elevação na participação de trabalhadores que possuem ensino superior, contudo, essa mão de obra sofreu redução de 8,7% no rendimento real, evidenciando como a precarização não é residual, mas constitutiva do modelo de negócios.

A justificativa da entrevistada 41 para sua alocação no setor – “Só por conta de dar oportunidade de estudar e trabalhar ao mesmo tempo” -, longe de ser uma voz isolada,

sintetiza uma contradição central. A flexibilidade prometida pelo teleatendimento não se trata de um bônus para o trabalhador. Na prática, a alta escolaridade perde seu caráter protetivo e emerge como um novo critério de distinção e hierarquização dentro da própria classe trabalhadora.

4.2 As condições gerais da atividade

As condições de trabalho no setor de teleatendimento em Juazeiro do Norte (CE) revelam jornadas intensas, baixa remuneração e forte pressão por metas. A maioria (81,2%) cumpre escala 6x1, com 66,6% trabalhando entre 6 e 8 horas diárias – incluindo pausas –, 27,5% até 4 horas. Quatro entrevistados disseram jornadas superiores a 8 horas diárias. Embora as jornadas sejam extensas, 52,2% avaliam sua carga horária como “neutra”, indicando naturalização da precariedade (Barbosa, 2020). Essa configuração, conforme aponta Antunes (2019), reflete o padrão de precarização típico da digitalização e “uberização” do trabalho, onde aumenta a dependência do trabalhador em relação às empresas e os limites entre tempo laboral e descanso se tornam cada vez mais difusos.

A percepção dos trabalhadores sobre sua carga horária apresenta paradoxos significativos: embora 66,62% cumpram jornadas prolongadas, 52,2% avaliam sua carga horária como “neutra” (26,1% consideram inadequado seu tempo de trabalho diário e 21,7% avaliam como adequado). Essa aparente contradição pode ser interpretada, mais uma vez, à luz de Barbosa (2020), como um processo de naturalização da precariedade, onde condições laborais adversas são apreendidas como normais pelo trabalhador. Tal fenômeno é agravado pelo sistema de metas intensivas que, segundo Antunes (2018), constitui mecanismo central de intensificação do trabalho no setor de serviços contemporâneo, muitas vezes mascarado pela introdução e utilização de inovações no atendimento, para estimular a produtividade.

O direito a pausas adequadas, fundamental para a saúde física e mental dos e bem-estar trabalhadores, também é avaliado na pesquisa: 85,5% dos entrevistados consideram insuficientes os intervalos concedidos. Essa realidade corrobora a análise de Dejours (2011), sobre as patologias psíquicas geradas pelas formas modernas de organização do trabalho, particularmente em ambientes de alta pressão, como os *call centers*, que são intensificadas pela falta de pausas adequadas e extensas jornadas de trabalho.

A remuneração se mostra claramente insuficiente, com 79,7% dos entrevistados recebendo até um salário-mínimo e apenas 20,3% alcançando entre um e dois salários-

mínimos, apesar da maioria destes trabalhadores possuírem, como observado, ensino superior completo ou incompleto. Essa realidade, combinada com a ausência de benefícios adequados (69,6% consideram insuficientes), força 5,8% dos trabalhadores a buscar complementação de renda como autônomos e 4,3% a manter empregos paralelos. Tais ocupações adicionais são informais e precarizadas, remunerando, em 92,3%, até um salário-mínimo. Três pesquisados revelam receber renda de benefícios sociais. Como observa Braga (2012), configura-se assim uma “precarização travestida de formalidade”, onde a aparente estabilidade contratual esconde condições laborais vulneráveis. Os salários inadequados em relação ao esforço e tempo investido pode contribuir para a elevada rotatividade do setor.

Os motivos declarados para ingresso no setor revelam a dimensão estrutural da precarização: 69,6% citam a necessidade de emprego e renda, 43,5% apontam a falta de alternativas na região, e 39,1% mencionam a suposta flexibilidade de horários. Mais uma vez se faz presente a ideia de “inserção forçada” em ocupações precárias e com alta rotatividade, em contextos de escassez de oportunidades, o que pode limitar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e deixar as pessoas vulneráveis (Pochmann, 2012).

Quanto às modalidades de atendimento, 82,6% dos operadores trabalham predominantemente com chamadas telefônicas, enquanto 31,9% atuam também via chat. Também são apontados atendimentos via WhatsApp ou outros aplicativos de mensagens (7,2%), e-mail (8,7%) e redes sociais (1,4%). Essa diversificação de canais, longe de representar qualificação, frequentemente significa multiplicação de demandas simultâneas, aumentando a pressão psicológica sobre esses trabalhadores.

Tais tensões são agravadas por fatores diversos, que os teleatendentes destacam como desafios enfrentados pela categoria. Os citados pela maioria dos pesquisados são: a pressão por tempo de atendimento e exposição constante a clientes agressivos (75,4%); o volume excessivo de chamadas (71%); a falta de pausas adequadas (66,7%) e a cobrança excessiva por metas (58%). Foram apontados, ainda, problemas técnicos e instabilidade nos sistemas (49,35); a supervisão e monitoramento constantes (43,5%) e o ambiente barulhento e estressante (26,1%).

O setor de teleatendimento em Juazeiro do Norte apresenta características ocupacionais típicas do que a literatura denomina vulnerabilidade laboral crônica: formalização que não garante direitos, intensificação do ritmo de trabalho, remuneração insuficiente e naturalização das condições adversas. Ou seja, essa realidade empírica



confirma mais uma vez a tese de Braga (2012), uma “precarização travestida de formalidade”, na qual o vínculo celetista não impede a vigência de condições laborais análogas à informalidade estrutural.

4.3 As condições laborais e os riscos no desenvolvimento da atividade

Embora 94,2% não relatem acidentes típicos – contra 5,8% -, os riscos se manifestam de forma tecnológica, organizacional e psicossocial. O trabalho sedentário e repetitivo favorece dores, fadiga e adoecimento mental.

Os riscos tecnológicos estão diretamente associados à implementação de sistemas de vigilância digital e inteligência artificial no ambiente laboral. A utilização de *softwares* de reconhecimento de voz, *chatbots* e ferramentas de monitoramento em tempo real cria uma sensação de controle constante, limitando a autonomia dos operadores e aumentando a pressão por produtividade. Como destacado por Pinheiro (2021), essa “gestão algorítmica”⁶ transforma a natureza do trabalho, eliminando a previsibilidade e intensificando o isolamento dos trabalhadores.

As tecnologias mais presentes no segmento pesquisado são exatamente as ferramentas de monitoramento de produtividade, citadas em 65,2% dos relatos, IA para atendimento (46,4%), software de reconhecimento de voz (23,2%), análise de sentimentos/emoções e *chatbots* (29%).

Embora parte dos entrevistados reconheça que a tecnologia melhorou suas condições laborais (31,9%) e reduziu tarefas repetitivas (15,9%), uma parcela significativa relata aumento na pressão sobre eficiência (49,4%) e maior complexidade nas tarefas (26,1%), além da percepção que tornam o trabalho mais exigente (39,1%), evidenciando os efeitos ambíguos dessas ferramentas. Apenas sete trabalhadores não conseguem descrever mudanças advindas da maior automação na atividade.

Particularmente, o uso da IA no teleatendimento restringe progressivamente a autonomia dos trabalhadores, limitando sua capacidade de tomada de decisão e reduzindo espaços para criatividade e inovação no exercício laboral. Essa dinâmica opera sob uma lógica paradoxal: ao mesmo tempo em que a tecnologia permite maior volume de tarefas executadas em intervalos temporais menores, exige dos operadores níveis crescentes de

⁶ Gestão algorítmica é o processo de administração e controle do trabalho por meio de algoritmos e inteligência artificial, onde funções gerenciais tradicionais são automatizadas para otimizar tarefas e decisões nas organizações.

eficiência, flexibilidade e adaptabilidade, competências desenvolvidas sob constante pressão e desgaste psicofísico.

Como resultado, os trabalhadores são submetidos a uma dupla carga: a exigência de produtividade acelerada e a necessidade de gerenciar os impactos cognitivos e emocionais decorrentes dessa interação com sistemas automatizados. Os pesquisados descrevem a “sensação de serem observados e estarem sob supervisão constante”, com monitoramento e controle constantes das tecnologias, pelo detalhamento das suas atividades e inspeção precisa.

Como demonstrado por Campos (2024), o controle algorítmico transforma o próprio conteúdo do trabalho, ao eliminar a previsibilidade e aumentar o isolamento do trabalhador através da sua própria subjetividade. Essa lógica, embora mais evidente nas plataformas digitais, também se reproduz no quadro de teleatendimento, onde os operadores relatam sentir-se permanentemente avaliados por softwares que ditam o que é desempenho, com metas automáticas e sistemas de pontuação interna.

Essa dinâmica atualiza, no contexto do teleatendimento juazeirense, o que Rosenfield e Almeida (2021) denominaram de “plataformização do trabalho”, na qual o trabalhador é convertido em recurso *just-in-time*, permanentemente disponível e avaliado por algoritmos.

No âmbito organizacional, destaca-se a pressão por metas abusivas e a inadequação das pausas durante a jornada de trabalho. Conforme os dados, 50,7% dos operadores consideram que as metas têm um alto impacto em sua saúde mental, enquanto 42% avaliam esse impacto como moderado.

Essa realidade, analisada por Antunes (2018), reflete uma lógica de intensificação do trabalho que converte o tempo de vida em tempo produtivo, sendo o trabalhador levado a se responsabilizar por não atingir metas, geralmente inatingíveis, criando um ambiente prejudicial, gerando exaustão física e mental. Relatos como o “Supervisor pergunta o que eu fazia cada vez que eu me levantava”, ilustram a fiscalização excessiva e a falta de flexibilidade para necessidades básicas, como ir ao banheiro.

Ainda sobre breves pausas, a configuração de patrulhamento através da supervisão é relatada por outro operador, como segue: “Nós temos uma pausa particular a qual temos direito de usar para necessidades biológicas mais até nisso nosso supervisor quer impedir pois fala que não podemos ter mais de 40 minutos de pausa particular por dia”. E acrescenta: “Acredito que ele não pensa pois trabalhamos em um lugar extremamente frio que assim a necessidade de ir ao banheiro com frequência sem contar que precisamos

tomar água com frequência pois precisamos cuidar nas nossas cordas vocais”.

A dimensão psicossocial se revela especialmente crítica, com relatos frequentes de assédio moral, agressões verbais por parte de clientes e falta de apoio institucional. As trabalhadoras mulheres são particularmente afetadas, sofrendo violência simbólica e práticas sutis de dominação, naturalizadas no cotidiano laboral, conforme aponta Hirata (2007; 2016).

Apesar de 36,2% dos entrevistados terem vivenciado situações de violência ou assédio, a subnotificação é uma preocupação, possivelmente associada a uma cultura de silêncio e medo de represálias. Os operadores relatam falta de confiança para reportar problemas e nos mecanismos de apoio da empresa, por serem ineficazes ou não estar funcionando como deveriam, o que é evidenciado no relato a seguir: “Me coagindo a me demitir ou me processar por algo que eles mesmos pediram pra gente fazer”.

A falta de segurança no ambiente de trabalho é outro fator agravante, com apenas 29% dos operadores se sentindo totalmente protegidos contra ameaças (44,9% se sentem parcialmente seguros e 26,1% se percebem nada seguros).

Os dados, portanto, traduzem um quadro preocupante de violência multidimensional no ambiente de teleatendimento, que se manifesta tanto nas relações com clientes quanto na esfera institucional. No âmbito das interações com usuários, os operadores enfrentam desde agressões verbais recorrentes, incluindo ofensas e xingamentos, até casos graves de assédio sexual e ameaças de morte, estas últimas relatadas por mais de um trabalhador. Nesses casos, as mulheres são especialmente sensíveis a situações de ataque e desqualificação, como registrado por uma das atendentes: “sou chamada de burra, que não tenho nível superior, nem ganho igual a eles”. Coêlho (2017) descreve processos de assédio moral organizacional envolvendo situações similares ao quadro apresentado (constrangimentos, pressões desmedidas, exposições nominais) submetendo o trabalhador a condições inadequadas e um ambiente hostil para máxima exploração da produtividade e ampliação do lucro.

Paralelamente, a violência institucional se manifesta através de diversas práticas organizacionais, incluindo: a imposição coercitiva de metas abusivas que excedem a capacidade operacional dos trabalhadores; restrições desproporcionais aos períodos de pausa, comprometendo necessidades fisiológicas básicas; a prática de assédio moral por parte de supervisores e gestores; e o uso recorrente de ameaças de demissão como instrumento de controle e submissão da força de trabalho. Esses elementos combinados configuram um ambiente organizacional tóxico que potencializa o sofrimento psíquico e a

degradação das relações laborais.

Quanto ao apoio institucional, os dados são preocupantes: 49,3% dos trabalhadores afirmam não se sentirem apoiados pela empresa em situações de conflito, emergência ou imprevisto; parcialmente apoiados são 37,7% dos pesquisados e apenas 13% se sentem apoiados pela instituição.

Essa “indiferença institucional”, conforme discutido por Seligmann-Silva (2005), contribui para a invisibilização do sofrimento e a tolerância social em relação ao adoecimento no trabalho. Relatos como “Não possui assistência médica caso algum operador passe mal”, “Não possui nenhum tipo de segurança caso ocorra algum tipo de agressão” ou “O trabalhador sofre, mas não se sente acolhido pois a empresa não enxerga, não escuta, não responde”, evidenciam a negligência das empresas em fornecer condições básicas de segurança e bem-estar.

A infraestrutura inadequada (iluminação, mobiliário, acústica e equipamentos) também emerge como um problema relevante, com trabalhadores relatando cadeiras quebradas e falta de equipamentos ergonômicos, fatores que podem levar a problemas de saúde. Apenas 37,7% dos teleoperadores consideram a infraestrutura como adequada, enquanto a maioria expressa ressalvas significativas: 47,8% a avaliam como parcialmente adequada e 14,5% como claramente inadequada. Um teleatendente relata: “Adquiri uma dor ou desvio na coluna devido as cadeiras estarem algumas quebradas e não ser adequado pra postura”.

Os dados sugerem que formalização, via CLT, não impede a precarização no teleatendimento, onde a vigilância constante e a intensificação laboral geram adoecimento psíquico; nesse contexto, os trabalhadores enfrentam uma tripla privação: de direito ao erro, ao descanso adequado e à reflexão crítica sobre seu próprio trabalho. Essa dinâmica, sustentada pela exploração, aceleração produtiva e negligência institucional, demanda regulações específicas que protejam efetivamente os trabalhadores.

4.4 Aspectos da saúde dos trabalhadores

Os dados sobre a saúde dos trabalhadores no setor de teleatendimento revelam quadro expressivo de adoecimento físico e mental. A maioria relata cansaço constante (56,5%) ou fadiga ocasional (40,6%). Permanecer sentado por longos períodos é apontado por 62,2% como fator negativo. Outros problemas comuns, que afetam o estado de fadiga, como já discutido, envolvem trabalho repetitivo; uso prolongado de computadores e telas;

falta de pausas adequadas; ausência de apoio emocional e treinamento. Como observam Ricci e Rachid (2013), essa situação gera sintomas muitas vezes invisíveis que atravessam corpo e mente, incluindo ansiedade e esgotamento crônico.

As características da atividade, portanto, expõem os trabalhadores a problemas físicos e mentais, que são relatados pelo grupo pesquisado. A grande maioria sente dores de cabeça ou enxaqueca (79,7%) e dores nas articulações (71%), bem como dores musculares (66,7%). Problemas auditivos e vocais são apontados por 58% e 34,8% dos pesquisados, respectivamente e problemas de circulação são lembrados por 29%. Questões psicológicas são apontadas por 66,7% dos operadores.

A exposição a clientes agressivos foi relatada por 68,1% dos trabalhadores como fator de alto impacto sobre a saúde mental (24,6% consideram impacto moderado e 7% avaliam como impacto reduzido). Enquanto 60,9% destacaram o alto estresse decorrente das demandas excessivas.

Como demonstram Oliveira e Jacques (2006), a alta demanda de clientes e as longas filas de espera intensificam o sofrimento psíquico no teleatendimento. A ausência de treinamento adequado, como exemplificado a seguir, somada a um ambiente de vigilância constante, revela que enquanto a empresa monitora rigidamente a produtividade, mantém-se silenciosa diante do adoecimento mental de seus trabalhadores.

Esses achados corroboram as análises de Macêdo Filho e Sousa (2019) sobre a relação direta entre precarização das condições laborais e processos de adoecimento, evidenciando que tais fenômenos não constituem meros efeitos colaterais, mas elementos estruturais do modelo de gestão predominante no setor.

Como destacam Ricci e Rachid (2013), verifica-se um paradoxo estrutural na gestão do trabalho em teleatendimento: o adoecimento dos trabalhadores é sistematicamente desvinculado das condições laborais, processo que opera através de um duplo mecanismo de naturalização do sofrimento e individualização da responsabilidade.

Essa dinâmica se consolida de forma particularmente perversa no setor, onde a exigência de manter “sorriso na voz” e “aparência de normalidade”, elementos constitutivos do trabalho emocional requerido, atua como dispositivo de silenciamento que mascara as verdadeiras fontes do adoecimento psíquico. Ainda, tal exigência performática atualiza, no contexto do teleatendimento, o conceito de “trabalho emocional”, tal como analisado por Oliveira e Jacques (2006), para quem a gestão das emoções no atendimento ao cliente consome recursos psicológicos adicionais, ampliando o desgaste para além da dimensão física.



A cobrança por metas também foi avaliada por suas repercussões na saúde mental, onde a maioria do grupo pesquisado avaliou como sendo de alto impacto (50,2%); impacto moderado foi mencionado por 42% e pouco impacto por 7,8% dos teleoperadores.

A ausência de suporte institucional adequado agrava esse quadro. Embora 66,7% dos trabalhadores tenham recebido algum tipo de treinamento para lidar com situações difíceis, 57,4% consideram essa formação parcialmente adequada e 27,7% a julgam inadequada (somente 14,9% responderam ter formação adequada).

Ou seja, embora os treinamentos ofereçam elementos úteis, sua estrutura atual se mostra insuficiente para atender às demandas reais dos trabalhadores. Faz-se necessária uma revisão integral de conteúdo e metodologia, visando desenvolver abordagens mais eficazes e aplicáveis à realidade cotidiana das operações de teleatendimento. Tal deficiência nos mecanismos de apoio é ainda mais evidente quando 63,8% dos entrevistados afirmam que a empresa não oferece programas voltados à saúde mental.

Assim, essa “indiferença institucional” (Seligmann-Silva, 2005) estimula a pressão por resultados e a exposição a clientes difíceis exigiriam estratégias de acolhimento e formação especializada. Apesar disso, prevalece uma postura organizacional que transfere ao trabalhador a responsabilidade pelo gerenciamento dessas situações adversas, sem oferecer os recursos necessários para tal.

Os relatos dos operadores revelam contradições cruciais. Há registro de massoterapia na unidade. Contudo, “Massoterapia no horário de trabalho, mas só se caso você queira gastar sua pausa para lanche de 20 minutos”, como destaca um dos teleoperadores. Essa fala exemplifica a lógica perversa que transforma direitos trabalhistas em concessões, obrigando os trabalhadores a escolherem entre necessidades básicas e acesso a benefícios supostamente garantidos.

O sofrimento laboral no teleatendimento não se circunscreve ao horário de trabalho, contaminando progressivamente a vida privada dos trabalhadores. Essa difusão de fronteiras, agravada pela dificuldade de desligamento psicológico e internalização das pressões profissionais, configura um padrão de adoecimento que demanda políticas específicas de proteção, como o direito à desconexão e à recuperação psicofísica. Ou seja, os efeitos negativos persistem no espaço privado, afetando profundamente a vida pessoal dos teleoperadores. Apenas 14,5% consideram ter equilíbrio entre trabalho e vida privada, enquanto 43,5% relatam desequilíbrio acentuado. Os depoimentos são diretos e elucidativos: “Afetou meu psicológico, vida amorosa, relações pessoais e faculdade”; “Não conseguia sair de casa, me senti incapaz de qualquer coisa”. Como enfatiza Antunes

(2018), o trabalho é precário e, assim, os trabalhadores sofrem.

Contribuem, para isso, a ineficácia de programas de treinamento. Ao falhar no desenvolvimento de competências emocionais e estratégias de gestão do estresse, esses treinamentos inadequados dificultam o desligamento psicológico pós-jornada, resultando em: (1) contaminação do tempo de descanso por preocupações laborais; (2) deterioração progressiva dos relacionamentos interpessoais; e (3) redução da capacidade de recuperação psicofisiológica.

Essa dinâmica perversa, onde as deficiências formativas se convertem em fontes de sofrimento extra laboral, evidencia a necessidade urgente de reformulação pedagógica que considere não apenas as habilidades técnicas, mas principalmente as estratégias de autogestão emocional e delimitação saudável entre vida profissional e pessoal.

Os relatos do setor ecoam o conceito de “sofrimento ético”, proposto por Dejours (2011), no qual os trabalhadores enfrentam o conflito entre suas convicções morais e as exigências organizacionais, entre o que acha “que deve fazer”, ou o que acredita “ser o certo”, num sentimento de “desvalorização subalterna”. A percepção sobre a profissão é reveladora: 52,2% a avaliam como regular e 33,3% como péssima. Soma-se a isso, o nível de indicação da atividade extremamente baixo, com apenas 7,2% dos entrevistados dispostos a recomendá-la integralmente (indicariam parcialmente 56,5% e não indicariam, 36,2%).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resgate aos eixos norteadores da investigação, este artigo buscou analisar as condições de trabalho, o perfil sociodemográfico e os impactos à saúde dos teleatendentes de Juazeiro do Norte (CE), articulando essas três dimensões à luz da literatura sobre precarização estrutural e trabalho digital. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa se baseou em levantamento quantitativo com amostragem aleatória simples, cujos dados foram tratados por estatística descritiva, conforme detalhado na seção 2. Os resultados, sistematizados a seguir, confirmam a hipótese de que a formalização celetista não impede a vigência de condições análogas à precarização, revelando um descompasso entre proteção jurídica formal e realidade laboral efetiva.

O perfil dos entrevistados na pesquisa demonstra um grupo majoritariamente composto por mulheres (66,7%), jovens entre 21 e 27 anos (70%) e solteiros (87%), que se reflete numa dinâmica de inserção laboral marcada por vulnerabilidade social e alta

rotatividade. A maioria se autodeclara preta (26,1%) ou parda (44,9%), sendo as mulheres negras 58% do total, o que evidencia a intersecção entre gênero e raça na ocupação de postos precarizados. No que diz respeito à escolaridade, observa-se um alto nível de formação, com 44,9% cursando ensino superior e 20,3% já graduados, apontando para um “desperdício qualificado”, onde diplomas não garantem mobilidade, mas se combinam para reforçar a precarização estrutural do setor. Esse quadro expõe um mercado de trabalho marcado por vínculos temporários, baixos salários e falta de garantias, onde a flexibilidade, longe de representar autonomia, reforça desigualdades e impõe uma dupla jornada entre trabalho e estudo.

Sobre as condições gerais no exercício do trabalho, a atividade de teleatendimento em Juazeiro do Norte se caracteriza por condições laborais marcadas por exploração institucionalizada da força de trabalho, refletidas em jornadas intensas (predominantemente sob escala 6x1), pressão constante por metas e remuneração insuficiente, com 79,7% recebendo até um salário-mínimo. Apesar de muitos trabalhadores possuírem ensino superior completo ou incompleto, enfrentam ausência de benefícios adequados, pausas insuficientes (segundo 85,5% dos entrevistados) e elevada rotatividade.

A maioria ingressa na atividade por necessidade financeira e falta de alternativas na região, sendo submetida a um ambiente de alta pressão, marcado por exposição a clientes agressivos, sobrecarga de chamadas, vigilância constante e problemas técnicos. Além disso, a diversificação dos canais de atendimento, longe de representar avanço, amplia a sobrecarga emocional e cognitiva. Há também uma naturalização da precariedade, evidenciada pela percepção “neutra” da carga horária por parte dos trabalhadores, mesmo diante de condições adversas.

A adoção das TICs no teleatendimento, longe de beneficiar ambos os lados, tem intensificado a precarização devido a: gestão inadequada, falta de suporte estrutural e assimetria de poder que força os trabalhadores a abrirem mão de direitos. Essa dinâmica perversa, onde a produtividade se sobrepõe sistematicamente ao bem-estar, exige a reformulação urgente dos modelos de gestão para proteger efetivamente os trabalhadores dos riscos psicossociais da atividade.

Tais riscos no desenvolvimento dessa atividade são diversos, envolvendo desde a vigilância digital até a violência simbólica e a falta de apoio institucional. Aqui, se destacam: metas abusivas; restrições desproporcionais aos períodos de pausa; assédio moral por parte de supervisores e gestores; e o uso recorrente de ameaças e instrumento de controle e submissão da força de trabalho. Esses fatores se combinam para criar um ambiente



laboral hostil, onde a saúde física e mental dos trabalhadores é frequentemente sacrificada em nome da produtividade. A fragilização sistêmica do vínculo empregatício desse setor demanda não apenas maior regulamentação, mas também a implementação de políticas que garantam condições dignas de trabalho e proteção efetiva contra os riscos aqui identificados.

Do ponto de vista da contribuição ao campo de estudos, este artigo avança em três direções principais. Primeiro, oferece um dos primeiros diagnósticos sistemáticos sobre o teleatendimento em Juazeiro do Norte, qualificando o debate sobre trabalho digital para além dos grandes centros metropolitanos. Segundo, demonstra empiricamente como a intersecção entre gênero, raça e alta escolaridade produz um “desperdício qualificado” que desafia narrativas otimistas sobre a digitalização como vetor de mobilidade social. Terceiro, ao revelar o hiato entre a formalidade jurídica (vínculo CLT) e a precarização real (metas abusivas, vigilância algorítmica, adoecimento generalizado), o artigo contribui para uma crítica fundamentada ao modelo de “precarização travestida de formalidade”, sugerindo a necessidade de novas categorias analíticas para o estudo do trabalho plataformizado e mediado por tecnologias de informação e comunicação.

Os dados demonstram a necessidade urgente de: regulações específicas que considerem as particularidades do trabalho digital, especialmente que limite a vigilância digital; mecanismos efetivos de proteção à saúde, principalmente a mental; sistemas de acompanhamento independente das condições laborais; estratégias sindicais adaptadas às novas formas de organização do trabalho, além de responsabilização empresarial por impactos psicossociais. Esses elementos são essenciais e imperativos essencial para combater os efeitos da gestão algorítmica sobre vínculos laborais e saúde mental. De modo geral, é necessária uma abordagem integral que combine ação estatal, mobilização coletiva e responsabilização empresarial, visando mitigar a lógica atual que sacrifica a saúde dos trabalhadores em nome de ganhos de produtividade.

REFERÊNCIAS

ABT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS. **Pesquisa geral no site.** Disponível em: <https://www.abt.org.br/>. Acesso em: mar. 2024.

ALVES, C. L. B.; NASCIMENTO, C. E. P. do. TRABALHO INFORMAL E PANDEMIA DA COVID-19: UM OLHAR PARA OS MOTOTAXISTAS EM CRATO-CE. **Revista Geotemas**, Pau dos Ferros, v. 14, n. 1, p. e02401, 2024. DOI: 10.33237/2236-255X.2024.5154. Disponível em: <https://periodicos.apps.uern.br/index.php/GEOTemas/article/view/5154>. Acesso em: 11 jun. 2026.



ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018. 325 p.

ANTUNES, R.; BRAGA, R. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. 252 p.

ARAÚJO, A. C. G. C. **Uberização**: o novo retrato da informalidade e sua precarização. 62 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2021.

ARAÚJO, M. R. M. de; MORAIS, K. R. S. de. Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 20, n. 1, p. 1-13, 2017.

BARBOSA, R. N. de C. Trabalho e mediação digital: captura de tempo e erosão de direitos. In: MAURIEL, A. P. O.; KILDUFF, F.; SILVA, M. M. da; LIMA, R. S. (Org.). **Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos**. Uberlândia/MG: Navegando Publicações, 2020, p. 69-104.

BRAGA, R. **A política do precariado**: do populismo a hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo; EDUSP, 2012. 264 p.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). **Bases Estatísticas da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) e do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)**. Disponível em: <https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged.php>. Acesso em: maio. 2025.

CAMPOS, M. P. de A. **Gestão Gamificada**: a influência do controle algorítmico na precarização do trabalho. 58 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

CARNEIRO, G. **Do outro lado da linha**: precarização e identidade no teleatendimento. 111 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2021.

CAVAIGNAC, M. D. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. **Perspectivas**, v. 39, p.47-74, 2011.

COELHO, B. C. de C. **Assédio moral organizacional e precarização da relação de trabalho no setor de teleatendimento**. 105 p. Dissertação (Mestrado em Políticas Sociais e Cidadania) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Sociais e Cidadania, Universidade Católica do Salvador, Salvador/BA, 2017.

COUTINHO, L.; BALTAR, P.; CAMARGO, F. Desempenho industrial e emprego sob a política de estabilização. In: POSTHUMA, A. C. (Org.). **Brasil**: abertura e ajuste do mercado de trabalho no Brasil. Brasília: OIT e MTE; Ed. 34, 1999, p. 61-86.



DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7 ed. Tradução Luiz Alberto Monjardim. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Aumenta ocupação de pessoas com ensino superior, mas em trabalhos não típicos para essa escolaridade. **Boletim Emprego em Pauta**, n. 26, p. 1-7, 2023.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.
HIRATA, H. Flexibilidade, trabalho e gênero. In: HIRATA, H; SEGNINI, L. (org.). **Organização, trabalho e gênero**. São Paulo: Editora SENAC, 2007.

HIRATA, H. Globalização e divisão sexual do trabalho. **Cadernos Pagu**, [S.l], n. 17-19, p. 139-156, 2016.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Produto Interno Bruto dos Municípios**, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9088-produto-interno-bruto-dos-municipios.html?=&t=resultados>. Acesso em: mar. 2024.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Sidra/IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE Cidades, Juazeiro do Norte**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/juazeiro-do-norte/panorama>. Acesso em: mar. 2024.

LIMA, H. S. de. **A “uberização” por meio de empresas de plataforma online: tendências reducionistas e progressistas na regulação do fenômeno**. 2021. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

LOPES, A. dos S. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na seguridade social: impactos no trabalho dos/as assistentes sociais. In: IV Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política Social (SENASS). **Anais... IV SENASS**, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 2022, p. 1-12. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/242781/27%201091.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: maio 2024.

LOPES, P. S. E; LOPES, I. H. da S. O adoecimento psíquico dos profissionais de telemarketing. **Repositório Cognia**, Faculdade Anhanguera de Divinópolis, 2022.

MACÊDO FILHO, V. F.; SOUSA, P. L. A. Precarização do trabalho no teleatendimento e a saúde dos trabalhadores. **Revista Interdisciplinar**, v. 12, n. 2, p. 104-106, 2019.

MELLO, A. A. A. **O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas**. 268 p. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.



MINARDI, F. F.; TEIXEIRA, C. J. D. O direito à desconexão no teletrabalho à luz do princípio constitucional da solidariedade. **Revista de Direito da FAE**, v. 6, n. 2, p. 5-30, 2022.

NERI, M.; CAMARGO, J. M.; REIS, M. C. **Mercado de trabalho nos anos 90: fatos estilizados e interpretações. Texto para Discussão nº 743.** Rio de Janeiro: IPEA, 2000.

OLIVEIRA, S.; JACQUES, M. G. C. Políticas e práticas de gestão e saúde: recortes sobre o trabalho de teleatendimento no Rio Grande do Sul. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 31, n. 114, p. 63-72, 2006.

OLIVEIRA, S.; REZENDE, M. S.; BRITO, J. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 31, n. 114, p. 125-134, 2006.

PINHEIRO, J. A. **Os profissionais do call center: uma experiência compartilhada.** 79 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

POCHMANN, M. **O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu.** São Paulo: Boitempo Editorial, 2012.

RICCI, M. G.; RACHID, A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013.

ROCHA, V. C. da. Trabalho e gênero: um olhar sobre a saúde das trabalhadoras de call center no município do Rio de Janeiro. In: 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS). **Anais... XVI CBAS**, Brasília, 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/612/597>. Acesso em: 16 out. 2024.

RODARTE, W. S. de O. **Adoecimento mental no trabalho e a ideia do nexos interseccional: racismo, sexismo e LGBTfobia no trabalho em call center.** 194 p. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito e Ciências do Estado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte/MG, 2022.

RODRIGUES, M. C. P. Trabalho, gênero e raça: análise da precarização do trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro. **Revista de Políticas Públicas**, v. 22, n. 2, p. 923-944, 2018.

ROSENFELD, C. L.; ALMEIDA, J. Plataformização do trabalho. **Sociologias**, ano 23, n. 57, p. 9-16, 2021.

SANTOS, A. M. N. **Trabalho, subjetividade e saúde do jovem operador de telemarketing: uma análise sob o ponto de vista da atividade.** Dissertação (Mestre em Saúde, Ambiente e Trabalho) – Faculdade de Medicina da Bahia, Universidade Federal da Bahia, Salvador/BA, 2017.

SANTOS, M. **A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção.** 2. ed. São Paulo: EDUSP, 2002.



SELIGMANN-SILVA, M. **O local da diferença**: ensaios sobre memória, arte, literatura e tradução. São Paulo: Editora 34, 2005. 357 p.

SILVA, A. A. P. da. Teletrabalho: origem, conceito, fundamentação legal e seus desafios, **Revista Jus Navigandi**, 2020. Disponível em:

<https://jus.com.br/artigos/81185/teletrabalho-origem-conceito-fundamentacao-legal-e-seus-desafios>. Acesso em 25 jul. 2024.

SILVA, M. D. de O. **Mulheres negras no telemarketing**: Uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas do setor nas relações de trabalho precarizadas. 81 p. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, 2023.

VITAL, J. V.; BERTOLINO, A. R.; FONSECA, I. G. da. **Metodologia da amostragem para o cálculo de capacidade dos setores ATC**. SPOLM, Rio de Janeiro, 2009.

Disponível em:

<https://www.marinha.mil.br/spolm/sites/www.marinha.mil.br.spolm/files/072.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.

