

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)

VANDERLEIA PINHEIRO JOSÉ DE SOUSA

A TERCEIRIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA NO TRABALHO AOS CIVIS QUE ATENDEM
AS LIGAÇÕES DO 190 DE EMERGÊNCIA POLICIAL NO ESTADO DO RJ

RIO DE JANEIRO - RJ

2022

VANDERLEIA PINHEIRO JOSÉ DE SOUSA

A TERCEIRIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA NO TRABALHO AOS CIVIS QUE ATENDEM
AS LIGAÇÕES DO 190 DE EMERGÊNCIA POLICIAL NO ESTADO DO RJ

Monografia apresentada ao curso de graduação em Administração da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC/UFRJ), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Renato N. Bittencourt

Rio de Janeiro - RJ

2022

Dedico este trabalho a todos que trabalham nos serviços públicos de emergência policial, em especial aos meus colegas civis com quem trabalhei no 190 do Rio de Janeiro e me inspiraram na construção dessa monografia.

AGRADECIMENTOS

Ao Lula, que implantou o Enem e o programa de cotas, sem os quais eu não teria ingressado na universidade pública aos 26 anos, iniciando o primeiro ano com a bolsa Ação Afirmativa direcionada para que estudou em escola pública.

A Jesus, meu melhor amigo, que me ensinou sobre resiliência e perseverança e me foi companhia nas horas e horas de estudo solitário, me fazendo feliz.

Ao Grings que, através de seu canal no youtube, me ensinou gratuitamente a base matemática que não tive na escola pública, sem a qual eu não teria passado em metade das disciplinas dessa graduação.

Aos meus pais Wanderlei e Lucia e a minha irmã Vanderlucia, que nunca se cansam de orar por mim.

A minhas amigas de infância, Carol e Liana, que desde o início creram contra a esperança e me contavam, ano após ano, sobre a certeza que tinham que eu conseguiria me formar.

Ao Centro Acadêmico de Administração (CADM) que me politizou.

Aos amigos que fiz na UFRJ e mudaram minha vida, rotina e sonhos, da universidade para a vida.

Aos colegas de trabalho que fiz enquanto trabalhei na empresa Central 24 horas atendendo o 190 que, enquanto os observava em nosso convívio, aprendi o que não estava escrito em qualquer livro da academia.

Aos professorxs que tive nas aulas e projetos de extensão que participei, dos cursos de Administração, Contabilidade, Biblioteconomia, Matemática, Direito e Dança, que me ampliaram a visão de mundo e mudaram minha perspectiva de vida.

Ao professor Doutor Luciano Rodrigues de Souza Coutinho, minha inspiração para sonhar com o Mestrado, que compartilhou sua história e sempre acreditou em mim.

Ao professor Doutor Renato Nunes Bittencourt, com quem sempre pude contar, que me incentivou e acalmou inúmeras vezes, sempre presente na fase final da minha vida acadêmica e na construção desse trabalho.

RESUMO

O presente trabalho busca apresentar os conceitos de terceirização, teleatendimento, terceirização no teleatendimento, violência no trabalho, serviço público de emergência, e terceirização no serviço público de emergência combinados a violência no trabalho do teleatendimento. Assim, após a apresentação dos conceitos por meio de uma pesquisa bibliográfica, este trabalho, através de observação participante, buscou descrever se um profissional civil terceirizado que trabalha na Polícia Militar do Rio de Janeiro (PMERJ) atendendo o 190 está exposto a algum tipo de violência das quais são sujeitos os profissionais que trabalham nos serviços públicos de emergência em geral. Dessa forma a autora colheu dados em campo no período de 1 ano e meio enquanto trabalhava empregada atendendo as ligações do canal 190 no Rio de Janeiro, utilizando critérios de acessibilidade aos funcionários com quem tinha contato no seu horário de trabalho. Para isso, sempre que possível trabalhava em diferentes turnos tendo conseguido passar mais tempo em alguns horários, pela ordem: noite, madrugada, manhã e bem pouco a tarde.

Palavras chaves: 190. Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. PMERJ.
Terceirização no Serviço de Emergência. Terceirização no Teleatendimento.
Violência no Trabalho Terceirizado.

LISTA DE SIGLAS

DP - Delegacia de Polícia Civil

CICC - Centro Integrado de Comando e Controle

MARÉ ZERO/ CECOPOM - Centro de Controle Operacional da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro

PA - Ponto de Atendimento

PMERJ - Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro

RJ - Rio de Janeiro

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	9
2. JUSTIFICATIVA	12
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	15
3.1 TIPO DE PESQUISA	16
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	16
3.3 COLETA DE DADOS	17
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS	17
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO	18
4.0 TERCEIRIZAÇÃO	19
4.1 TERCEIRIZAÇÃO NO TELEATENDIMENTO	22
4.2 TERCEIRIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO	24
5. VIOLÊNCIA NO TRABALHO	25
5.1 A INTERSECCIONALIDADE DA VIOLÊNCIA NO TRABALHO COM A TERCEIRIZAÇÃO NO TELEATENDIMENTO NO 190-RJ	29 29
5.2. VIOLÊNCIA NO TELEATENDIMENTO TERCEIRIZADO DE EMERGÊNCIA POLICIAL	31 31
6. SINGULARIDADES DO TELEATENDIMENTO NO 190 RJ	33
7. 190 RJ NA PANDEMIA	47
REFERÊNCIAS	52

Um trem para as estrelas

“São sete horas da manhã, vejo Cristo da janela
O sol já apagou sua luz, e o povo lá embaixo espera
Nas filas dos pontos de ônibus, procurando aonde ir
São todos seus cicerones, correm pra não desistir
Dos seus salários de fome, é a esperança que eles têm
Neste filme como extras, todos querem se dar bem
Num trem pras estrelas, depois dos navios negreiros
outras correntezas

Ah, ah

Estranho o teu Cristo, Rio que olha tão longe, além
Com os braços sempre abertos, mas sem proteger ninguém

Eu vou forrar as paredes, do meu quarto de miséria
Com manchetes de jornal, pra ver que não é nada sério

Eu vou dar o meu desprezo, pra você que me ensinou
Que a tristeza é uma maneira, da gente se salvar depois

Num trem pras estrelas

Depois dos navios negreiros

Outras correntezas

Num trem pras estrelas

Depois dos navios negreiros

Outras correntezas

Ah, ah

Ah, ah”

(COMPOSIÇÃO de Gilberto Gil)

Música: **Um trem para as estrelas**. CAZUZA, Agenor.. *In: Ideologia*.
Polygram/Philips, 1988. Faixa 7. Disco de vinil.

1.INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como temática a terceirização da violência no trabalho aos civis que atendem as ligações do 190 de emergência policial no Estado do Rio de Janeiro (190-RJ) e busca verificar quais os impactos da terceirização ao trabalhador de teleatendimento no serviço público, com vistas a identificar alguns dos gargalos que possam comprometer a qualidade do atendimento de emergência.

Ao abordar a terceirização Leite e Bordignon (2019) a relaciona com os processos de realocização, em que grandes empresas internacionais deslocam-se para o interior dos países em busca de vantagens comparativas, que é um conceito da economia clássica que aponta a possibilidade de uma região produzir mercadoria ou serviço a menor custo em relação aos demais.

Para viabilizar a realocização, “as empresas detentoras de grandes marcas do setor industrial e de serviços [...] terceirizaram seus processos de produção e de oferta de serviços menos complexos para empresas situadas em outros países do mundo, especialmente aqueles em que o custo do trabalho é mais baixo, como o Brasil.” (LEITE; BORDIGNON, 2019, p. 4-5)

Entretanto, a terceirização visava diminuir os custos dos produtos e serviços não apenas para aumentar os lucros mas também conseguir vender mais barato como forma de se manter competitiva. Mas em dado momento a disputa pelo consumidor não se limitava mais a preço e outros fatores começaram a implicar, como variedade, qualidade, combinação de produtos com serviço etc.

E é nesse cenário que surge o teleatendimento, que segundo Paula Leite e Bordignon (2019, p. 3):

[...] consiste em um tipo de trabalho do setor de serviços relativamente novo no que concerne à sua configuração, tendo em vista que quase não existia até quatro décadas atrás [...]. Seu surgimento enquanto um setor específico da atividade econômica se dá com a difusão do processo de terceirização que toma conta da economia internacional a partir dos anos 1970, quando as empresas começam a externalizar suas atividades de contato com os clientes e de marketing, e se difunde rapidamente a partir de então, acompanhando a evolução das tecnologias de informação e comunicação.

No serviço público o aspecto competitividade perde o sentido, mas existe a preocupação com a eficiência e eficácia (CAMARGO; GUIMARÃES, 2013). Para ser eficiente, “...a máquina estatal deve ser gerenciada por pessoas qualificadas, probas, comprometidas com o progresso estrutural da sociedade e seu bem-estar

concreto.” (BITTENCOURT, 2020, p. 220)

No meio militar, de acordo com Souza (2019 p.29) “a terceirização aumenta a capacidade das forças militares para a atividade-fim”. Mas subcontratar não apenas libera os esforços dos militares para focar na atividade fim, mas também os afasta dos serviços de base fazendo com que percam a visão do todo. Esse movimento se aproxima do Taylorismo, no estudo de tempos e movimentos, que mostrou que um “exército” industrial desqualificado diminui a produtividade, forçando mais contratações.

Assim, sendo o trabalhador e a qualidade do trabalho indivisíveis, analisar os impactos da terceirização na saúde do trabalhador subcontratado é estratégico para identificar possíveis gargalos que comprometam a qualidade do serviço público em si. Além disso, a violência no serviço público de emergência combinada a terceirização no teleatendimento, justifica a relevância de trazer luz aos bastidores de quem atende as ligações dos canais de serviços públicos de emergência, como 190 (Polícia Militar - PM), que também cruzam a questão da terceirização no serviço público.

No 190-RJ, a primeira ligação recebida é uma chance ímpar de obter informações essenciais. Por isso a qualidade do atendimento, isso é, a forma como quem liga (o solicitante) para o 190-RJ é recepcionado pelo telefone, faz toda diferença para conseguir do denunciante dados objetivos que possibilitem uma ação assertiva do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (CECOPOM / MARÉ ZERO) no envio de viatura, minimizando os riscos aos envolvidos.

No cenário de emergência policial, sendo a qualidade do atendimento crucial para salvar vidas, identificar os principais tipos de violência no trabalho a que estão sujeitos os profissionais terceirizados do 190-RJ permitirá que se planeje meios de enfrentar cada tipo de violência e diminuir o desgaste psicoemocional, criando ações que mitiguem o estresse funcional e acabe por também melhorar a qualidade do serviço público.

Sendo assim, o presente trabalho estabeleceu como problema de pesquisa responder quais as principais implicações da violência no trabalho na saúde laboral dos funcionários do serviço público de emergência no Brasil que também atingem os profissionais terceirizados que atendem as ligações do 190 no Rio de Janeiro (RJ). E como objetivo geral analisar as principais implicações da violência no trabalho na

saúde laboral dos funcionários do serviço público de emergência no Brasil que também atingem os profissionais terceirizados que atendem as ligações do 190 no Rio de Janeiro.

Para alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos serão: conceituar terceirização e terceirização no teleatendimento; descrever o que é a violência no trabalho; identificar os principais tipos de violência no trabalho no serviço de teleatendimento terceirizado de emergência; discutir os impactos da terceirização combinada a violência no trabalho na saúde laboral dos funcionários civis que atendem as ligações do 190, canal de emergência policial do Rio de Janeiro.

Para isso foi feita uma pesquisa aplicada de caráter exploratório e descritivo em que os resultados serão apresentados de forma qualitativa a partir da coleta de informações de fontes primárias e secundárias. As fontes primárias foram colhidas em campo a partir de um processo de observação participante. Para as fontes secundárias, a fim de colher o referencial teórico necessário para embasar as análises e discussões, foram realizadas pesquisas bibliográficas em livros, artigos, periódicos, sites, revistas, documentos, teses e dissertações.

2. JUSTIFICATIVA

Em um contexto de expansão da terceirização no mundo do trabalho, que a estendeu a todos os setores da economia, tornando-a fenômeno mundial (DRUCK, 2018), analisar o caminho jurídico que a terceirização tem percorrido no Brasil é essencial visto que, para possibilitar que a terceirização se estendesse a todos os tipos de trabalho e a todos os setores, tanto no privado quanto no público, foi necessário flexibilizar as leis trabalhistas nacionais, causando impactos ao trabalhador e, conseqüentemente, a qualidade do trabalho.

Paula Leite e Bordignon (2019) apontam que o intenso processo de terceirização que caracterizou a nova forma de organização empresarial expandiu o setor de telemarketing. É comum grandes corporações contratarem empresas de *Call Centers* (especializadas em terceirizar o teleatendimento) para subcontratar o *Front Office* (equipe que trabalha na linha de frente com os clientes). Por isso, a maioria dos estudos focam nos processos de terceirização ponderando seus benefícios e malefícios para as empresas e, quando olham para a saúde dos trabalhadores terceirizados, a preocupação original são os impactos na qualidade do atendimento, por refletirem na competitividade das empresas (COUTINHO; FREITAS 2016).

No serviço público existe a preocupação com a eficiência e eficácia (CAMARGO; GUIMARÃES, 2013), mas o aspecto específico da competitividade perde o sentido. Por isso, apesar de já existirem discussões sobre a terceirização no teleatendimento, é escasso material que aborde o teleatendimento terceirizado no serviço público do ponto de vista do trabalhador subcontratado. Estes recebem menos e tem menos prestígio, além de exercer suas atividades laborais em situações de precariedade, pois as empresas terceirizadas têm alto índice de rotatividade, número maior de acidentes de trabalho e menores salários (DIEESE, 2017) em relação aos funcionários concursados do serviço público em geral.

Sendo o trabalhador e a qualidade do trabalho indivisíveis, verificar quais os impactos da terceirização ao trabalhador de teleatendimento no serviço público também é um exercício estratégico, que possibilitará identificar alguns dos gargalos que comprometem a qualidade do serviço público em si. Esse levantamento é ainda mais relevante no contexto do serviço público de emergência, já que a própria natureza do trabalho infunde que esses trabalhadores estejam sempre em alerta

máximo, sendo inerente a esse tipo de serviço que, tanto quem atende quanto quem é atendido passem por violências diretas e indiretas.

A violência no serviço público de emergência, combinada a terceirização no teleatendimento, justifica a relevância de trazer luz aos bastidores de quem atende as ligações dos canais de serviços públicos de emergência, 192 (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU), 193 (Corpo de Bombeiros Militar - CBM) e 190 (PM), que também cruzam a questão da terceirização no serviço público.

Esse tipo de violência tem sido estudada em hospitais, com foco em como afeta os servidores públicos. Mas faltam materiais que investiguem a quais desses tipos de violências estão expostos os trabalhadores da segurança pública e menos ainda os funcionários terceirizados do setor de emergência policial. Nesse cenário somado à realidade violenta do Rio de Janeiro, a saúde laboral tem o agravante extra da violência paralela recebida na ligação, pois quem liga (o solicitante) está passando por violência ou presenciando uma.

No 190 a primeira ligação recebida no 190 é uma chance ímpar de obter informações essenciais. Por isso a qualidade do atendimento, isso é, a forma como quem liga para o 190 do RJ (190-RJ) é recepcionado pelo telefone, faz toda diferença para conseguir do denunciante dados assertivos, como endereço, se há armas, quantas e de quais tipos, características dos envolvidos etc.

Dados como esse auxiliam o CECOPOM / MARÉ ZERO no despacho de viatura(s) para o local, munida(s) de informações estratégicas para chegar rápido, com o planejamento adequado e os recursos precisos de armamento e quantidade de policiais. O intuito é interromper o crime e evitar o agravo do cenário violento, minimizando os riscos às vítimas e aos policiais que vão ao local da ocorrência.

Assim, o presente trabalho partiu da necessidade de olhar a saúde laboral do trabalhador terceirizado na emergência policial, para também se pensar em formas de melhorar a qualidade do atendimento de emergência no 190-RJ como estratégia para mitigar riscos aos envolvidos. Para tanto, é preciso analisar a violência no trabalho a que estão sujeitos os funcionários terceirizados que atendem o 190-RJ do ponto de vista desse trabalhador, já que o ponto de vista do policial militar é explorado em outras pesquisas.

A relevância social deste estudo é compreender as violências no trabalho no serviço público de emergência policial, porém trazendo a perspectiva do empregado terceirizado. Já a relevância prática no cenário de emergência policial é que, o

primeiro contato telefônico em que se pede socorro é crucial para salvar vidas, pois é uma oportunidade de colher dados objetivos para minimizar os riscos aos envolvidos. Para isso é necessário conceituar a terceirização no teleatendimento e avaliar seus impactos na qualidade do serviço e na saúde laboral dos funcionários que atendem as ligações do 190-RJ.

Identificar os principais tipos de violência no trabalho a que estão sujeitos os profissionais terceirizados do 190-RJ permitirá que se planeje meios de enfrentar cada tipo de violência e diminuir o desgaste psicoemocional, criando ações que mitiguem o estresse funcional e acabe por também melhorar a qualidade do serviço público. Como consequência, o aumento da qualidade do atendimento telefônico do 190 resultará na melhoria da segurança pública do Estado do RJ e seus números, aumentando a sensação de segurança da população e diminuindo o sentimento de impunidade.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente estudo consiste em pesquisa aplicada, e será classificada de acordo com a taxionomia apresentada por Vergara (2014) em relação a dois aspectos: quanto aos fins a pesquisa é eminentemente exploratória, que, segundo Gil (2002, p.41) “[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito”, pois visa discutir os impactos da terceirização no teleatendimento combinada a violência no trabalho na saúde laboral dos funcionários civis que atendem as ligações do 190 do estado do Rio de Janeiro (190-RJ) e visa também identificar a quais os tipos de violência do trabalho estão sujeitos esses profissionais no contexto de emergência policial.

Ainda quanto aos fins a pesquisa também será descritiva, já que busca descrever os principais tipos de violência no trabalho no serviço público de emergência no Brasil e seus impactos na saúde laboral dos profissionais terceirizados do setor.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e de campo. Bibliográfica, pois para a fundamentação do estudo foi feita uma investigação sobre: terceirização, teleatendimento, terceirização no teleatendimento e violência no trabalho no serviço de emergência. A pesquisa também foi de campo, pois as percepções aqui descritas foram colhidas *in loco* por observação participante no período em que a autora trabalhou atendendo as ligações do canal 190 no Rio de Janeiro (VERGARA, 2014).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa de campo foi de funcionários terceirizados que atendem as ligações do canal 190-RJ de emergência policial, em que foram observadas suas rotinas de trabalho. Como são dados confidenciais, a informação mais recente publicada em 2017 quantifica que a empresa privada contratada tinha 223 funcionários prestando serviço para CECOPOM / MARÉ ZERO, sendo 188 agentes de atendimento, 8 atendentes bilíngues, 8 monitores de atendimento, 8 atendentes de suporte, 5 supervisores de atendimento, 5 profissionais da área de tecnologia da informação (TI), 3 analistas de qualidade de atendimento, 2 coordenadores, 1 instrutor de atendimento, 1 gerente operacional, e monitor de

qualidade, 1 gerente de TI e Telecomunicações, 1 analista de qualidade (AVILHEIRA 2017). Essa equipe é dividida em turnos de acordo com a demanda de chamados, sendo o maior número de chamados noturno. A amostra foi definida por critério de acessibilidade, composta principalmente por quem trabalhava nos turnos da noite, madrugada e pela manhã até meio-dia, horários em que a autora trabalhou imersa contratada pela empresa terceirizada, e atendia os chamados de emergência juntamente com a equipe e colegas de função.

3.3 COLETA DE DADOS

A pesquisa foi realizada a partir da coleta de informações de fontes primárias e secundárias. As fontes primárias foram colhidas em campo a partir de um processo de observação participante no período de 1 ano e 6 meses que durou de janeiro/2019 a julho/2020, em que esta autora trabalhou atendendo as ligações do canal 190-RJ, onde se pode observar os tipos de ocorrências e como elas eram tratadas, além das reações e interações dos colegas de trabalho durante o expediente de 6 horas diárias com intervalo de 20 minutos.

Para as fontes secundárias, a fim de colher o referencial teórico, será feita uma pesquisa bibliográfica usando como fontes de pesquisa livros, artigos, periódicos, sites, revistas, documentos, teses e dissertações, dando preferência para obras completas, escritas em português, dos últimos cinco anos para que a pesquisa tenha os dados mais atualizados.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Os resultados serão apresentados de forma qualitativa, método que vem sendo utilizado para pesquisas em administração que tem como temas a subjetividade no trabalho e o comportamento organizacional (DENZIN; LINCOLN, 2000; MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011; SHAH; CORLEY, 2006 *apud* SILVA; FOSSÁ, 2015).

Os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo, por ser a técnica amplamente utilizada para analisar dados qualitativos segundo Silva e Fossá (2015). Nesse sentido, a partir das análises de Bardin (1994), Silva, Gobbi e Simão (2005) apresenta essa definição:

A análise de conteúdo é um método que pode ser aplicado tanto na pesquisa quantitativa quanto na investigação qualitativa [...] na segunda é a presença ou a ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é levado em consideração. (BARDIN, 1994 *apud* SILVA, GOBBI; SIMÃO, p. 74, 2005)

De forma mais compacta, Silva e Fossá (2015, p. 2) consolidam que “a análise de conteúdo é uma técnica de análise das comunicações, que analisará o que foi [...] observado pelo pesquisador”. Sendo assim, as observações serão analisadas conforme esta técnica de análise de conteúdo que examinará o que foi percebido, de acordo com a presença ou ausência de uma determinada característica de conteúdo ou do conjunto de características das observações de acordo com Bardin (1994).

Já o tratamento dos dados foi feito conforme:

[...] o tratamento dos resultados, inferências e interpretação, consiste em captar os conteúdos manifestos e latentes contidos em todo o material coletado (entrevistas, documentos e observação). A análise comparativa é realizada através da justaposição das diversas categorias existentes em cada análise, ressaltando os aspectos considerados semelhantes e os que foram concebidos como diferentes. (SILVA; FOSSÁ, 2015, p. 4)

Em virtude desta pesquisa ser exploratória e descritiva e buscar discorrer sobre o que é ser um funcionário terceirizado no 190-RJ em uma abordagem qualitativa, a análise de conteúdo foi a técnica que se adequou mais para se chegar nos resultados pretendidos com esta pesquisa.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

A metodologia deste estudo apresenta limitações de abrangência quanto ao período, pois o cenário político e quem está no governo naquele momento muda a gestão do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (CECOPOM / MARÉ ZERO).

Outro aspecto a se considerar é que durante a observação iniciou-se a pandemia do Coronavírus (COVID-19), que transformou tanto o ambiente interno do local de trabalho quanto o contexto externo criando outras emergências.

Além disso, a operação 190-RJ funciona 24 horas e cada turno tem suas peculiaridades, tendo os horários influência tanto nas ocorrências quanto no ambiente de trabalho. Nesse sentido o processo de coleta de dados teve limitação metodológica pois a autora esteve presente majoritariamente nos turnos noite e

madrugada (das 19:00 às 6:00 horas) e um pouco no turno da manhã (das 06:00 às 12:00hs), ignorando o horário da tarde em que raramente participou, salvo no início quando ainda estava em treinamento e não tinha experiência para captar os sentidos e significados que não são explícitos.

4.0 TERCEIRIZAÇÃO

A externalização de atividades não é um fenômeno recente. Formas de terceirização bem antigas foram relatadas por Viana (2015) como na Grécia Antiga, onde se alugavam escravos para o trabalho nas minas e aqui no Brasil, para a construção das primeiras fábricas de cerveja autorizadas por Pedro II, alugavam-se pessoas negras escravizadas. Obviamente que se tratavam de modelos econômicos distintos do que vigora no capitalismo ultraliberal, marcado pela violenta supressão dos direitos trabalhistas consolidados na grande era do Estado de Bem-Estar Social.

Com efeito, a terceirização é um fenômeno socioeconômico que surge da hegemonia do projeto neoliberal que visa, em nome da rentabilidade e da otimização de recursos das empresas, “modernizar” a estrutura produtiva mediante a eliminação de postos de trabalho considerados inadequados para o fim organizacional, resultando assim na quebra de maior possibilidade de fortalecimento dos laços trabalhistas.

É interessante notar que, de acordo com o conceito de terceirização conforme Viana (2015), o início da terceirização no Brasil foi para um trabalho que tinha data de início e um término previsto. Trazendo para as organizações Coutinho e Freitas (2016, p. 6, 7) também defendem a ideia de trabalho temporal quando diz que a terceirização é:

[...]a cessão, a qual por princípio se entende como temporária, de parte da execução, assim como pela responsabilidade, de determinada atividade para outra empresa, através de contrato entre estas empresas. Empresa esta terceirizada, a qual fica também com a obrigação de fazer com que as pessoas contratadas por ela assim como os resultados destas atividades sejam satisfatórios para a empresa contratante.

Essa ideia de contratar outra empresa para realizar uma atividade também é utilizada há bastante tempo. Entretanto, conforme Araújo (2017), apesar de já ocorrerem algumas formas de externalização de atividades, no século XIX, não era algo predominante nas organizações.

O crescimento da terceirização pode ser compreendido a partir do pós-guerra mundial e das variações de taylorismo/fordismo em conjunto com a lógica do capitalismo de acordo com Coutinho e Freitas (2016). Isso porque no período pós-guerra mundial o lucro das empresas diminuiu (BENSAID, 2013) e a lógica da

separação de tarefas do taylorismo/fordismo valorizavam a eficiência na produção e redução de custos. Dentro da lógica capitalista, se o lucro estava diminuindo, os empresários precisavam oferecer uma resposta a isso, para continuar acumulando o seu capital, e a solução foi a terceirização. (COUTINHO; FREITAS 2016)

Ainda segundo Coutinho e Freitas (2016), o apoio dos governos neoliberais (que defendem o estado mínimo) da época em conjunto com as reestruturações produtivas foram importantes para que a terceirização tenha crescido. Complementando, Leite e Bordignon (2019) relacionam a terceirização com os processos de realocização, em que grandes empresas internacionais deslocam-se para o interior dos países em busca de vantagens comparativas, que é um conceito da economia clássica que aponta a possibilidade de uma região produzir mercadoria ou serviço a menor custo em relação aos demais.

Para viabilizar a realocização, “as empresas detentoras de grandes marcas do setor industrial e de serviços [...] terceirizaram seus processos de produção e de oferta de serviços menos complexos para empresas situadas em outros países do mundo, especialmente aqueles em que o custo do trabalho é mais baixo, como o Brasil.” (LEITE; BORDIGNON, 2019, p. 4-5)

Foi nesse cenário que as multinacionais vieram para o Brasil na tentativa de externalizar parte da produção e reduzir os custos por meio da terceirização (NETO; BRITO, 2012 apud COUTINHO, LUCIANO; FREITAS, LILIAN, 2016). A chegada dessas empresas multinacionais intensificou a terceirização no Brasil e a popularizou entre as empresas brasileiras, que acabaram adotando a terceirização.

O crescimento da terceirização no Brasil teve uma grande expansão nos últimos 30 anos, de acordo com um estudo realizado por DIESSE; CUT (2014) 29% dos trabalhadores do Rio de Janeiro de carteira assinada trabalham em empresas terceirizadas.

A maior parte das justificativas para as empresas adotarem a terceirização converge para a vantagem competitiva para manter a empresa funcionando no mundo capitalista, e para isso é necessário aumentar a produtividade e reduzir os custos. Sob esse pretexto a terceirização hoje é utilizada para tarefas essenciais para a continuidade da empresa. Frez; Mello (2016) conceitua que:

A terceirização é quando uma empresa contrata outra empresa para que lhe forneça trabalhadores para prestarem serviços. A empresa que contrata o serviço paga à empresa de terceirização, e esta por sua vez fica

responsável pelo gerenciamento do pessoal, pagamento de salários e obrigações trabalhistas. [...]é o mecanismo jurídico que permite ao empregador tomar serviços sem responder diretamente pela relação empregatícia com o trabalhador.

Assim, pode-se entender terceirização como uma empresa externalizando, por meio de um contrato, uma atividade-meio ou fim, temporária ou não, que era originalmente sua à outra empresa, fazendo com que a prestadora de serviço seja responsável pela relação empregatícia das pessoas que são contratadas para produção e alcance dos resultados organizacionais da empresa que contratou os serviços.

4.1 TERCEIRIZAÇÃO NO TELEATENDIMENTO

Após analisar o início da terceirização pode-se afirmar que ela começou visando diminuir os custos dos produtos e serviços para aumentar os lucros. Posteriormente, com o aumento da concorrência, produzir mais barato tornava possível vender mais barato como forma de se manter competitiva. Mas em dado momento a disputa pelo consumidor não se limitava mais a preço e outros fatores começaram a implicar, como variedade, qualidade, combinação de produtos com serviço etc.

Diante dessa intensificação da concorrência e das exigências de competitividade, a qualidade do serviço constitui instrumento cada vez mais importante como diferencial competitivo na gestão das organizações modernas. E é nesse cenário que surge o teleatendimento, que segundo Paula Leite e Bordignon (2019, p. 3):

[...] consiste em um tipo de trabalho do setor de serviços relativamente novo no que concerne à sua configuração, tendo em vista que quase não existia até quatro décadas atrás [...]. Seu surgimento enquanto um setor específico da atividade econômica se dá com a difusão do processo de terceirização que toma conta da economia internacional a partir dos anos 1970, quando as empresas começam a externalizar suas atividades de contato com os clientes e de marketing, e se difunde rapidamente a partir de então, acompanhando a evolução das tecnologias de informação e comunicação.

Pode-se concluir, portanto, que as organizações, a partir de serviços de qualidade, tornam-se mais competitivas e capazes de melhorar suas relações com o mercado em que estão inseridas. Conclui-se também que a terceirização de fato

aumenta a vantagem competitiva, pois reduz os custos e aumenta a produção, porém no estudo que Coutinho e Freitas (2016) produziram é questionado como é possível que uma organização contrate outra empresa para realizar as atividades que ela mesma poderia fazer e ainda assim reduza custos.

A forma de reduzir os custos é através da precarização do trabalho, pois os trabalhadores terceirizados, principalmente os que possuem o menor nível de instrução, como é o caso da maioria dos teleatendentes, ganham menos do que os diretamente contratados, conforme as tabelas abaixo:

Figura 1 - Escolaridade e salário de funcionários terceirizados

Distribuição por grau de instrução dos trabalhadores formais de setores terceirizados típicos, demais terceirizados e contratantes – Brasil (2013)

Setores	Número de empregados formais			Total
	Até médio incompleto	Médio completo e superior incompleto	Superior completo	
Terceirizados típicos	1.416.396 (40,6%)	1.877.066 (53,8%)	197.727 (5,7%)	3.491.189 (100,0%)
Demais terceirizados	2.369.643 (28,4%)	4.377.372 (52,5%)	1.594.362 (19,1%)	8.341.377 (100,0%)
Contratantes	10.966.719 (30,8%)	17.440.510 (49,0%)	7.209.172 (20,2%)	35.616.401 (100,0%)
Total	14.752.758 (31,1%)	23.694.948 (49,9%)	9.001.261 (19,0%)	47.448.967 (100,0%)

Fonte: Dados da Rais 2013/MTB.
Elaboração: Fiesp.

Remuneração média de dezembro por grau de instrução de setores terceirizados típicos, demais terceirizados e contratantes – Brasil (2013)

Setores	Remuneração média de dezembro ¹			Total
	Até médio incompleto	Médio completo e superior incompleto	Superior completo	
Terceirizados típicos	1.149	1.270	4.473	1.402
Demais terceirizados	1.320	1.682	5.264	2.264
Contratantes	1.376	1.785	4.800	2.270
Total	1.345	1.725	4.875	2.205
Diferença entre demais terceirizados e contratantes (%)	-4,1	-5,8	9,7	-0,3

Fonte: Dados da Rais 2013/MTB.
Elaboração: Fiesp.
Nota: ¹ Em R\$ correntes.

Fonte: Fiesp 2013

O trabalho sobre a terceirização no Brasil de Frez; Mello (2016) levanta a tese

de Ricardo Antunes, de que a terceirização pela ótica do trabalhador poderia ser categorizada como uma regressão à escravidão. E sendo o teleatendimento produto desse meio, nascido da terceirização quando as empresas começam a externalizar suas atividades de contato com os clientes, esse serviço já se difundiu nesse ambiente de precariedade, acompanhando não só a evolução das tecnologias de informação e comunicação, como também a flexibilização das leis trabalhistas.

4.2 TERCEIRIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

Já a terceirização no serviço público sob a perspectiva neoliberal (mínima intervenção do Estado) vem ocorrendo a nível mundial em duas frentes: a privatização gradativa de empresas e serviços públicos com vistas a terminar aos poucos com o Estado produtor e a transformação interna do Estado subordinando-o gradativamente à lógica do mercado através de reformas. (DRUCK, 2018).

Um exemplo foi a reforma gerencial do Estado brasileiro, iniciada em 1955 pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (Mare) durante o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso. Esse ministério existiu de 1955 a 1998 sob a direção do ministro Luiz Carlos Bresser-Pereira e mudou a estrutura da carreira do funcionalismo, dando fim a alguns cargos públicos ao recorrer à terceirização para algumas áreas como limpeza, portaria/recepção e vigilância, por exemplo, que eram do quadro do funcionalismo, deixam de sê-lo, e passam a ser “servidores terceirizados”.

Para esses tipos de atividades indiretas no meio militar, de acordo com Souza (2019 p.29) “a terceirização aumenta a capacidade das forças militares para a atividade-fim”. Porém subcontratar não apenas libera os esforços dos militares para focar na atividade fim, mas também os afasta dos serviços de base fazendo com que percam a visão do todo. Esse movimento se aproxima do Taylorismo, no estudo de tempos e movimentos, que mostrou que um “exército” industrial desqualificado diminui a produtividade, forçando mais contratações.

Sendo o trabalhador e a qualidade do trabalho indivisíveis, analisar os impactos da terceirização na saúde do trabalhador subcontratado é estratégico para identificar possíveis gargalos que comprometam a qualidade do serviço público. Isso porque, embora no serviço público o aspecto competitividade perca o sentido, existe a preocupação com a eficiência e eficácia (CAMARGO; GUIMARÃES, 2013).

Diante da relevância da qualidade do serviço apresentado anteriormente, dar atenção à saúde laboral dos funcionários terceirizados é essencial não só pelo ponto de vista de competitividade nas empresas, mas também, no serviço público, a saúde laboral está diretamente ligada à qualidade do serviço público, e esta última a confiabilidade do Estado. É possível dizer, portanto, que cuidar da saúde laboral dos funcionários terceirizados no setor público pode melhorar a qualidade do serviço público e, como consequência, contribuir para atender as exigências de confiabilidade que hoje se colocam para os políticos e líderes de estado.

Pode-se concluir ainda que as organizações, a partir de serviços de qualidade, tornam-se mais competitivas e capazes de melhorar suas relações com o mercado em que estão inseridas. E que o Estado, a partir de serviços públicos de qualidade, torna-se mais confiável e capaz de melhorar suas relações com a população de determinada comunidade.

5. VIOLÊNCIA NO TRABALHO

O capítulo anterior conceituou a Terceirização e, para garantir a base de informação que sustentará a discussão proposta neste trabalho, é preciso ainda descrever o que é a violência no trabalho e conceituá-la no contexto da terceirização, do teleatendimento e do serviço de emergência, visto que o exercício no 190-RJ contempla as três realidades de modo intrínseco.

É evidente que a violência sempre existiu na humanidade, mas isso não a torna trivial, pelo contrário, é um problema de saúde pública mundial que deve ser encarada com a devida seriedade e medidas de enfrentamento posteriores, paralelas e preventivas. Desde 1993 a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS, 1993, p.01) aponta que a violência “se converteu em um problema de saúde pública em vários países”.

Segundo Deslandes (2001) a mídia banaliza a violência quando a usa diariamente como se fosse uma mercadoria vendável, sendo explorada politicamente para justificar a implantação de medidas repressivas de segurança com base em seletividade social e racial, com a desculpa de recuperar a ordem.

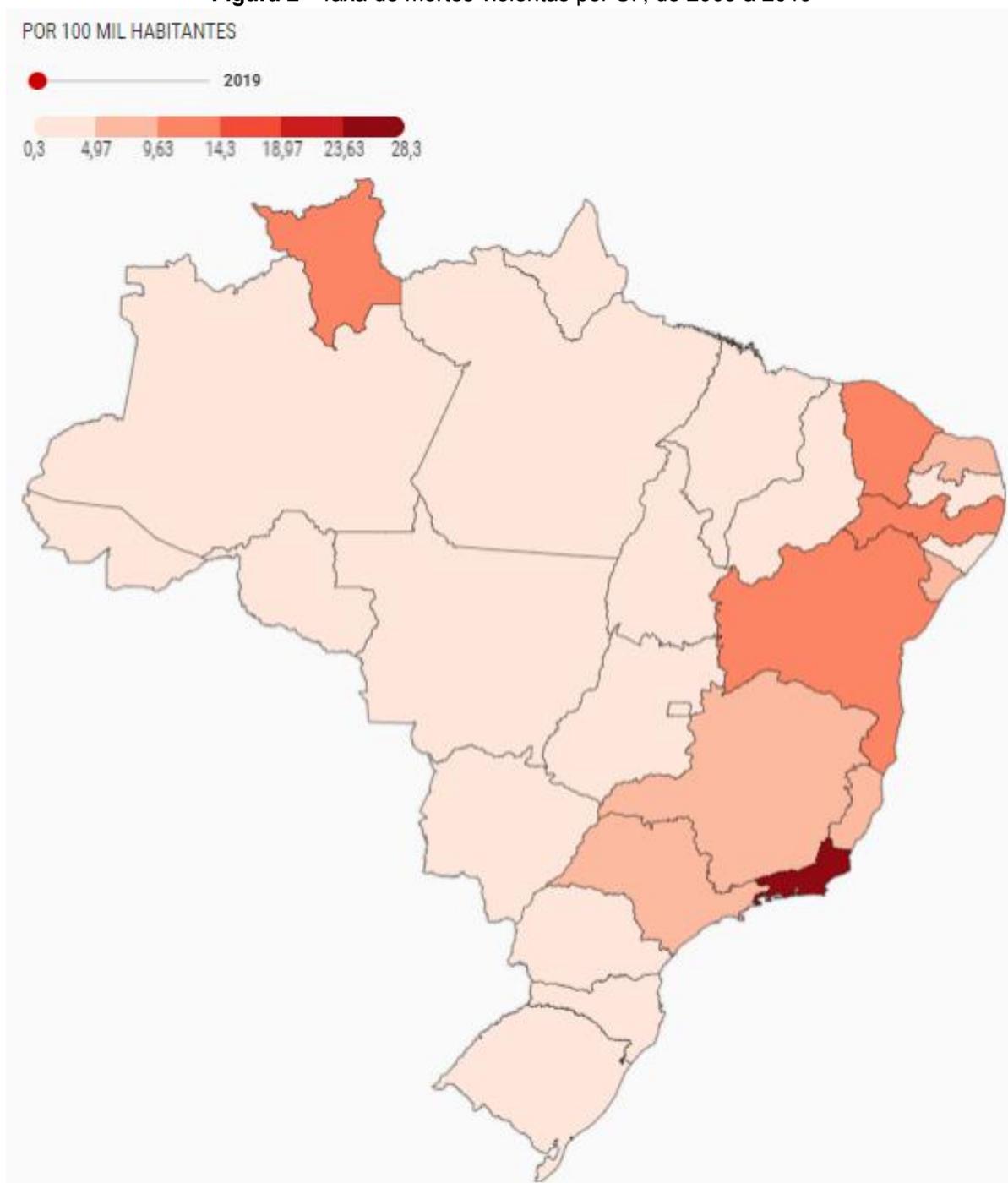
Por outro lado, essa exposição da violência possibilita que surjam reivindicações e movimentos de solidariedade que podem contribuir para que vítimas caladas venham a ter coragem de expôr suas realidades, muitas vezes omissas. Nesse sentido, Dahlberg (2006, p. 1164) diz que:

Embora a tecnologia tenha tornado certos tipos de violência [...] diariamente visíveis para as audiências televisivas, um número maior de atos violentos ocorre sem ser visto nos lares, locais de trabalho e mesmo em instituições sociais e médicas destinadas ao cuidado do público. Muitas das vítimas são muito jovens, fracas ou doentes para se protegerem. Outras, por convenções ou pressões sociais, são forçadas a guardar silêncio sobre suas experiências.

Nessa abordagem mais prática, pode-se conceituar a violência como ações humanas, individuais e/ou em grupo, que afetam a integridade física, moral, mental ou espiritual de outros seres humanos, podendo levá-los à morte (MINAYO, 1997).

No Brasil, “desde o final da década de 1980, a violência ocupa o segundo lugar nas causas gerais de morte entre a população brasileira” (TOBIN, 2001 *apud* LANCMAN 2009, p. 683). E recentemente houve aumento de mortes violentas, como mostram os dados do Atlas da Violência 2021, que usou dados de 2019 do Ministério da Saúde. A figura 2 calcula essa realidade por Estado desde 2009:

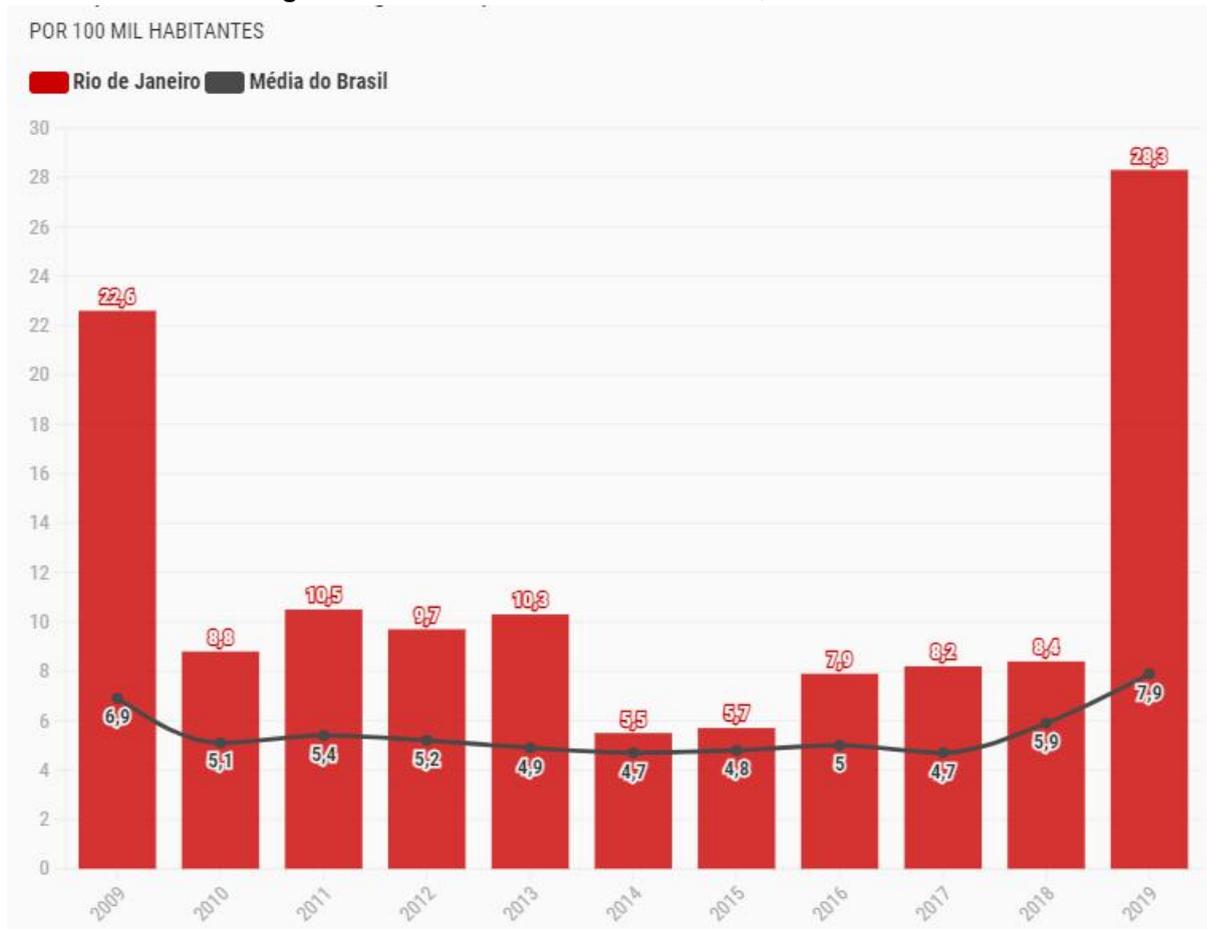
Figura 2 - Taxa de mortes violentas por UF, de 2009 a 2019



Fonte: Fórum Brasileiro de Segurança Pública 2021

Observa-se que a situação mais grave do país se concentra no Rio de Janeiro, que teve o maior índice de mortes violentas em todo o período de 10 anos medido, conforme detalha mais a figura 3.

Figura 3 - Taxa de mortes violentas no RJ, de 2009 a 2019



Fonte: Fórum Brasileiro de Segurança Pública 2021

Tomando por base o objetivo do presente trabalho, que analisa as principais implicações da violência no trabalho na saúde laboral dos funcionários do serviço público de emergência no Brasil que também atingem os profissionais terceirizados que atendem as ligações do 190-RJ, expôr a predominância dos números cariocas no todo ressalta a importância de olhar de perto a realidade desses profissionais invisíveis no RJ, para que seja possível atuar em prol da saúde laboral e da qualidade do serviço público de emergência.

O fenômeno violência produz demandas nos bastidores de quem trabalha com essa realidade no intuito de impedir a morte. São os serviços de emergências médicas e policiais. Os profissionais de emergência que lidam com a violência também estão expostos a violências, diretas e indiretas, típicas do tipo de trabalho.

Violências características do trabalho podem ser identificadas como violência 'do' trabalho e violência 'no' trabalho. Sendo a primeira relacionada aos paradigmas de produtividade e a precarização das condições de trabalho, que aumentam a

exposição dos trabalhadores a riscos de acidentes e de adoecimentos. “Já a violência no trabalho envolve a relação com chefias, pares, clientes e o público no exercício das atividades.” (LANCMAN 2009, p. 683).

Neste trabalho é abordada a violência no trabalho, que pode ser interna e/ou externa. Externamente a agressão pode ser praticada por clientes ou usuários que tenham algum tipo de relação profissional com o trabalhador afetado. Já internamente o trabalhador pode sofrer violência de alguém que tenha algum tipo de ligação com o local de trabalho. (SANTOS JUNIOR; DIAS, 2004).

5.1 A INTERSECCIONALIDADE DA VIOLÊNCIA NO TRABALHO COM A TERCEIRIZAÇÃO NO TELEATENDIMENTO NO 190-RJ

A violência interna se potencializa nos casos de trabalhadores terceirizados por diversos fatores, dentre eles os “vínculos precários e instáveis, que se dão através da subcontratação” (SANTOS, 2019, p. 7). Uma das formas mais relevantes de violência no trabalho é a psicológica, conforme Franco *et al.* (2010, p. 239):

É possível identificar a escalada de um conjunto de transtornos mentais que tem sido reconhecido [...], em relação à violência contida na precarização social e do trabalho. [...] 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).

Além disso, terceirizar serviços cria diversos vínculos entre setores e chefias para trabalhadores em que o trabalho de um influencia o do outro (DIAS 2002), como é o caso de MARÉ ZERO/ CECOPOM, em que os Policiais Militares (PMs) que despacham as viaturas precisam receber a ocorrência gerada pelos funcionários terceirizados do 190-RJ. Esses profissionais recebem as ligações dos cidadãos e enviam para MARÉ ZERO/ CECOPOM apenas as demandas que são emergências policiais, isso é, fatos em andamento em que se acredita que a intervenção imediata da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) pode evitar um crime.

Outro agravante nesse cenário é que o trabalhador terceirizado do 190-RJ trabalha dentro do Centro Integrado de Comando e Controle do Estado do Rio de Janeiro (CICC-RJ), no mesmo andar que os PMs de MARÉ ZERO/ CECOPOM, e convivem juntos, compartilhando o refeitório e os espaços de convivência nos intervalos, sendo facilmente identificados, pois os policiais usam uniforme e os civis crachás. Todas essas correlações profissionais descentralizam o controle sobre o

trabalho e podem gerar “um clima organizacional de desconfiança, incerteza e intimidação.” (FRANCO *et al.*, 2010, p. 240).

Assim, conforme visto, os funcionários terceirizados que atendem o 190-RJ, além de conviverem com os colegas e chefes igualmente terceirizados, também possuem em sua rotina uma relação indireta com as pessoas da empresa contratante, que no caso deste trabalho é a PMERJ. Aqui a violência também está presente no controle sobre o trabalho, legitimada pelo contrato terceirizado, “em que o controle se configura como vigilância que não dá trégua.” (FRANCO *et al.*, 2010, p. 240).

Essa realidade permeada pela violência, no nível de intensificação do estresse laboral devido ao controle excessivo da força de trabalho, teve origem no Toyotismo que, após a introdução de computadores na fase informacional, promoveu novas formas de gestão no processo produtivo de serviços. (SANTOS; BARROS, 2019).

No 190-RJ, esses problemas laborais gerados pela terceirização e pelo controle minucioso da rotina de trabalho, são acrescidos ainda pelos desafios inerentes ao atendimento telefônico abaixo descritos:

A atividade de teleatendimento exige, a todo o momento, tomadas de decisões, criatividade, paciência, gentileza, experiência e competência para conduzir a conversa com o usuário e resolver o seu problema. Assim, o esforço mental, tanto cognitivo quanto afetivo, é permanente e a reação de cada atendente diante de cada situação depende de fatores ligados à experiência. (CASTRO, 2006, p. 84)

Para adquirir essa experiência é necessário tempo de atividade, o que é dificultado pelos contratos terceirizados em que laços cada vez mais instáveis tem a rotatividade como uma das consequências.

Castro (2006) interliga ainda os efeitos do teleatendimento aos métodos de monitoração e avaliação desse tipo de trabalho, e afirma que o controle gera uma pressão contínua sobre a atividade, pois a padronização e monitoramento da tarefa elaboram métodos reducionistas da realidade do trabalho no setor de teleatendimento, tendo efeitos estressantes sobre o trabalhador e perdas na qualidade do atendimento.

Trazendo para a realidade do 190-RJ, o controle de qualidade das chamadas _ em que todas as ligações são gravadas e apenas algumas ligações são ouvidas por monitores terceirizados e avaliadas com critérios pré-definidos _ exige “perfeição” a todo momento, pois não há como saber qual das ligações será

premiada. Além disso, tosa a criatividade e autonomia do profissional, pois exige ação premeditada sobre um trabalho predominantemente imprevisto, como se a vida da população do RJ pudesse ser categorizada em no máximo 50 variáveis e as emergências policiais em no máximo 30.

Nos trabalhos de natureza social como o ensino, a saúde, o 190-RJ etc, o esgotamento profissional ou *burnout* ocorre diante do desmoronamento de uma missão, quando o trabalhador tem a “percepção de que foi abalado o caráter ético que dava sentido às atividades realizadas”. (FRANCO *et al.*, 2010, p. 241).

5.2. VIOLÊNCIA NO TELEATENDIMENTO TERCEIRIZADO DE EMERGÊNCIA POLICIAL

Até aqui observa-se que a terceirização do teleatendimento somada ao excesso de controle das atividades laborais geram danos à saúde laboral do trabalhador. “Os medos se multiplicam e criam um estado de tensão e alerta permanentes, no qual o trabalhador tem vivências de estar sempre sob ameaça, [...] silenciado e sem poder confiar em ninguém. Surgem [...] insônia e distúrbios psicofisiológicos.” (FRANCO *et al.*, 2010, p. 240).

Esse estresse ao trabalhador terceirizado interfere na qualidade do tele-atendimento prestado. No serviço de emergência esse impacto no serviço pode significar salvar vidas ou não. Santos Junior e Costa Dias (2004, p. 2) afirmam que “no âmbito assistencial dos serviços de emergência, ocorrem situações tão dramáticas como talvez em nenhum outro campo de atividade humana em tempos de paz.”

Na realidade prática, a natureza do trabalho expõe a casos graves e situações de sofrimento, além da demanda psicológica de empatia e a necessidade de soluções rápidas, que pode comprometer a saúde mental dos trabalhadores de serviços de emergência. Sobre esses serviços Deslandes (2001, p. 7) diz que “em nenhum outro a violência adquire tamanha visibilidade e constância, misturando-se ao próprio processo de trabalho e às distintas interações entre profissionais e clientela.”

Nesse tipo de serviço, além de amabilidade, paciência e cordialidade normalmente exigidas do teleatendente, se acrescenta uma pressão constante durante toda jornada de trabalho e, em alguns momentos, podem não haver

intervalos suficientes entre uma ligação e outra para a recuperação das condições gerais do teleatendente (CASTRO, 2006).

No 190-RJ essa diminuição do tempo entre as ligações pode ocorrer a qualquer momento devido fatores externos, pois no setor de emergência, apesar de toda tentativa de prever a demanda, como ocorre em grandes eventos (ano novo etc), há um fator de imprevisibilidade em que um cenário externo de fatalidade pode aumentar a demanda imediata instaurando um caos na operação a qualquer momento. Essa sobrecarga da operação pode ocorrer: a curto prazo, durando menos de uma hora do plantão, como quando há um roubo em série (vulgo arrastão), por exemplo; a médio prazo, durando todo plantão, como quando ocorre um temporal ou uma corrida ilegal de veículos (vulgo RACHA), por exemplo; e a longo prazo, como ocorreu na pandemia do COVID-19.

Nota-se que existem vários conceitos sobre a violência no trabalho e suas várias formas, tornando complexa uma definição única. Diante da impossibilidade de examinar aqui a imensa variedade existente em diferentes atividades e situações, esse trabalho enfatizou as violências no trabalho mais características do atendimento de emergência policial no 190-RJ.

Ao longo da discussão iniciada neste capítulo, fica claro que os trabalhadores do 190-RJ no exercício de sua atividade estão sujeitos tanto a violências externas (do cidadão que atendem) quanto internas (das relações profissionais). Na violência externa, o fator teleatendimento aumenta a vulnerabilidade psicológica e na violência interna o fator terceirização aumenta a instabilidade das interações profissionais. Mas definir a violência no trabalho no contexto do teleatendimento terceirizado não teria sido suficiente sem que tivéssemos conceituado a violência no trabalho do serviço de emergência visto que o trabalho no 190-RJ abrange intrinsecamente as três realidades, a saber, terceirização, teleatendimento e serviço de emergência.

6. SINGULARIDADES DO TELEATENDIMENTO NO 190 RJ

Conforme visto anteriormente, a pesquisa foi realizada em campo por acessibilidade da autora que trabalhava atendendo no 190 no RJ, onde observou por um ano e meio os colegas na rotina de trabalho e suas interações profissionais. A observação começou em janeiro/2019, mês em que Wilson Witzel assumiu o cargo de governador do Estado do RJ. Em seu mandato tinha planos de extinguir a Secretaria de Segurança Pública (SSP) seis meses após a posse, mas antecipou para o mesmo mês da posse.

Para isso, em 11 de janeiro de 2019, uma sexta-feira, o então governador Witzel anunciou o fim da SSP e a transferência das atividades a partir da segunda-feira seguinte (14), para as secretarias das polícias Civil e Militar. Na ocasião alegou que "as secretarias da Polícia Militar e da Polícia Civil já são capazes de absorver as funções desempenhadas pela Secretaria Executiva". (WITZEL 2019).

Além de extinguir a antiga SSP, Witzel transformou cada chefia de polícia em uma secretaria separada, dando prestígio político às duas corporações. Muito similar a proposta do atual do Governo Federal, que pretende tirar poder de governadores sobre o Corpo de Bombeiros e sobre a Polícia Militar e prevê status equiparado ao de secretários de Estado para os comandantes-gerais dessas corporações em todo Brasil, com todas as prerrogativas a que têm direito os secretários de Estado.

Entretanto, na linha de frente o impacto de tais ações não foi notado. A falta de apoio psicológico perdurou e, se não fosse a "era da informação" e o "rádio-corredor" os teleatendentes terceirizados do 190-RJ sequer saberiam do ocorrido, ainda que trabalhem dentro do CECOPOM junto com os PMs de MARÉ ZERO e no mesmo prédio que o CBMERJ, tendo também as áreas de convivência e alimentação compartilhadas.

A realidade é que muitos teleatendentes sequer souberam da mudança, alienados em sua própria realidade, alguns estudando, outros conciliando o trabalho no 190-RJ com outro emprego para complementar a renda, cada um com suas demandas, correndo "pra não desistir dos seus salários de fome, é a esperança que 'eles' tem..." (CAZUZA, Ideologia, Polygram/Philips, 1988).

Quando se fala em atendimento telefônico, lembramos dos Call Centers tradicionais, em que empresas voltadas em terceirizar atendimento telefônico vendem o serviço barato para grandes corporações _ muitas vezes já incluindo toda

a estrutura de equipamento e alocação física _ às custas da mais-valia (SANDRONIL, 1982), isso é, contratam funcionários terceirizados que recebem menos do que produzem e dão a diferença em descontos financeiros no orçamento que fornecem às organizações que subcontratam o serviço de telemarketing. Fazem isso para angariar contratos com tais empresas já que, se terceirizar não custar menos elas não terceirizam, pois já é consenso que a terceirização reduz a qualidade do atendimento e compromete a imagem da companhia.

Para uma organização contratar outra empresa para realizar as atividades que ela mesma pode fazer e ainda assim reduzir custos é inevitável a precarização do trabalho (Coutinho e Freitas,2016). Por isso, a terceirização pela ótica do trabalhador regride a escravidão. Os trabalhadores terceirizados possuem menos direitos, podendo ser considerados semi-escravos, visto que a terceirização enfraquece os laços sindicais.

No 190-RJ, por exemplo, ao assinar o contrato de trabalho para entrar na empresa, existe um termo 'opcional' em que o contratado pode declarar por escrito sua vontade de não pagar o imposto sindical, que seria descontado automaticamente na folha de pagamento. No ato da contratação e assinatura de carteira, a empresa apresenta o termo se mostrando 'isenta', mas a proposta de preencher um termo para isso passa a mensagem subliminar pejorativa como se fosse um desconto a mais dos sindicalistas que nada fazem.

Quando já estão na função, no final do ano percebem que os funcionários que pagam o imposto sindical ganham uma cesta de natal do sindicato no mês de dezembro e boa parte entende isso como único benefício do sindicato, comparando o valor do desconto com o valor da cesta para analisar se pedem a inclusão do pagamento do sindicato em seus contracheques. Essa alienação prova que a terceirização desorganiza a atuação sindical, tolhendo a possibilidade de ação eficaz.

Nos capítulos anteriores foi identificado que o teleatendimento nasceu da terceirização, quando as empresas começaram a subcontratar o serviço de contato com o cliente, e já se difundiu nesse ambiente de precariedade, acompanhando não só a evolução das tecnologias de informação mas também a flexibilização das leis trabalhistas.

No Brasil era defendida por empresários com o argumento da especialização e passou de proibida a permitida juridicamente. (DRUCK, Graça *et al* 2018). Mas a

terceirização não deixa de ser uma maneira de relativizar alguns direitos garantidos ao empregado, por isso, em todos os momentos de flexibilização jurídica, a perspectiva do trabalhador não foi levada em consideração, visto que foram implantadas sob a ótica do empreendimento empresarial.

Prova disso é que antes mesmo da Lei 13.429 de 31 de março de 2017 liberar a subcontratação em todas as atividades e segmentos (Brasil, 2017), no ano de 2003, logo após o Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho, já começaram a ser constituídas diversas empresas de prestação de serviço sem qualquer especialização. Isso foi possível pois o Enunciado não vinculou a legalidade da terceirização a alguma atividade ou profissão (Brasil, 2011). Nesse contexto, dada a subjetividade em diferenciar atividade-fim e atividade-meio que identificaria a terceirização lícita da ilícita, “o Enunciado 331, do TST, sob o pretexto de regular o fenômeno da terceirização, acabou legalizando a mera intermediação de mão-de-obra.” (MAIOR, 2002)

Desde 1990 a terceirização tem sido um dos mais notórios processos nos estudos das transformações do trabalho no Brasil e as pesquisas têm identificado a indissociabilidade entre este fenômeno e a precarização do trabalho em todos os segmentos. Assim, analisar os impactos da combinação da terceirização com o teleatendimento na saúde laboral do trabalhador que atende o 190-RJ também é estratégico para viabilizar um serviço público de emergência de qualidade que aumente a confiabilidade do Estado, tornando-o capaz de melhorar suas relações com a população do RJ.

Além disso, melhorar a confiança no atendimento do 190-RJ pode contribuir para que vítimas que hoje não se sentem confortáveis em ligar _ por não receberem o acolhimento devido, típico de um atendimento de qualidade _ passem a fazê-lo, pois há vítimas que “por convenções ou pressões sociais, são forçadas a guardar silêncio sobre suas experiências.” (Dahlberg, 2006, p. 1164).

O levantamento sobre a terceirização falou sobre a terceirização no teleatendimento e a terceirização no serviço militar, que libera as forças efetivas para a atividade-fim. Porém, mesmo os dois juntos, se não tivessem sido abordados também a violência no trabalho e os serviços de emergência, a complexidade do teleatendimento de emergência policial no 190-RJ não seria suprida.

Quando se fala em quem está na linha de frente na PMERJ, o foco é nos PMs que vão presencialmente até o ocorrido, sem se voltar para quem recebeu a primeira

ligação de pedido de socorro. Quase nada se encontra sobre os bastidores de quem atende as ligações do 190-RJ e talvez seja zero o número de conteúdo a respeito produzido diretamente por quem de fato atende tais canais telefônicos.

Os profissionais dos serviços públicos de emergência como um todo estão sujeitos a instabilidade em que cada plantão é um grande ponto de interrogação e cada atendimento tem suas peculiaridades que a literatura não contempla por completo, pois a vida não segue métodos enquanto acontece. Essa imprevisibilidade é um inegável gerador de ansiedade que, ao impor que o profissional fique sempre com a mente conectada, o desgasta psicoemocionalmente. A disponibilidade laboral integral, que exige do profissional de emergência que nunca relaxe, é um causador de estresse funcional em vários escopos.

Mas além desses aspectos de violência no trabalho que atingem os profissionais do serviço público de emergência no Brasil, ainda há os desafios dos funcionários terceirizados que trabalham no setor. No 190-RJ a terceirização no serviço de emergência policial se soma aos desafios do teleatendimento visto que quem atende as ligações são funcionários civis, subcontratados através de uma empresa privada. Este estudo verificou que esses profissionais sofrem impactos negativos causados por toda essa somatória de variáveis críticas.

Entretanto, outros aspectos como raça, classe, sexualidade, identidade de gênero e pessoas com deficiência também se cruzam, o que aprofunda ainda mais a violência direta e indireta a que estão sujeitas essas pessoas dentro da sociedade. Mas por causa da limitação de tempo e por ser um trabalho de conclusão de graduação, este trabalho focalizou na interseção entre a terceirização, o teleatendimento, a violência no trabalho e o serviço público de emergência.

Os teleatendentes terceirizados do 190-RJ recebem a demanda de emergência policial por telefone e têm a autonomia de decidir se a situação é uma emergência policial passível de gerar uma ocorrência ou não. A decisão de procedência ou improcedência é respaldada em procedimentos definidos por processos que são desenhados por uma equipe mista de PMs e civis, gerida por um Major da PMERJ que exerce função de Gerente de Recursos e Meios do 190.

Na sondagem “perguntas como, ‘O fato está acontecendo agora?’ ou ‘O agressor (ou suspeito) está no local?’ eram fundamentais para a decisão de gerar uma ocorrência para o CECOPOM.” (AVILHEIRA 2017). Quando se identifica que o chamado não é uma emergência, em vez de uma ocorrência abre-se um protocolo

que não terá uso imediato para MARE ZERO, mas são categorizados conforme a Tabela 1, para uso de gestão e tomadas de decisão.

Tabela 1: Classificação dos chamados realizados para CAE/190 em março e abril de 2017

Classificação do Chamado	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
“QUEDA”	448.176	56%
“OCORRÊNCIA”	152.975	19%
“INFORMAÇÃO”	88.169	11%
“TROTE”	66.220	8%
OUTROS	41.697	5%
Total Geral	797.237	100%

Fonte: AVILHEIRA, Carlos Henrique Maquinez *et al.* O que é uma ocorrência policial de emergência? Uma interpretação dos despachadores de viatura do centro de operações da polícia militar do Estado do Rio de Janeiro e dos atendentes civis do 190. 2017.

Outra relevância de trazer à luz o atendimento no 190-RJ é que em ambos os lados da linha estão humanos com vieses de racionalidade limitada (Kahneman 1959). O solicitante ao ligar está passando por uma violência ou presenciando uma, e quem atende precisa de informações objetivas para ter condições de gerar uma ocorrência o quanto antes, após ter julgado se de fato trata-se de uma emergência policial que cabe envio imediato de viatura.

Conseguir tais dados objetivos do solicitante pode se tornar um desgaste violento conforme mostram os diálogos reais abaixo que a autora tomou nota enquanto atendia solicitantes reais:

DIÁLOGO 1

Autora (A): _ “190, Vanderleia, bom dia!”

Solicitante (S): _ “Moça, corre, estão linchando um garoto que roubou uma bicicleta aqui na rua...”

(A): _ “Qual endereço?”

(S): “Casa 3.”

(A): “Qual rua?”

(S): _ “Muita gente mesmo, vem logo, pelo amor de Deus!”

(A): _ “Me passa o nome da rua!”

(S): _ “Jardim Catarina. Eles estão com facas, o garoto é pequeno, mesmo errado eles vão matar ele, manda 2 viaturas!”

Nesta conversa esse nível de diálogo continuou por 7 minutos até localizar o endereço, sem o qual não há como enviar viatura para o local.

No processo, após identificar que o fato em andamento se trata de uma emergência, se prioriza o endereço de preferência com ponto de referência. Assim, se houver queda de ligação o batalhão da área será acionado. Após essas duas sondagens são solicitadas:

a quantidade de envolvidos;

se há armas, quantas e de quais tipos (faca, vidros, vassouras etc);

características dos envolvidos (tipo físico, cabelo, tipos e cores de roupas e acessórios).

Ao final é perguntado se alguém se feriu. Caso haja ferido(s) no local, a ligação é transferida imediatamente para o SAMU, se for no Município do RJ, ou para o CBMERJ, se for em outro município do estado do RJ.

DIÁLOGO 2

Autora (A): _ “190, autora, bom dia!”

Solicitante (S): _ “Alex está matando Julio.”

(A): _ “Qual endereço?”

(S): _ “Perto da barraca do Zezinho.”

(A): “Mas qual o nome da rua?”

(S): _ “Vira a direita, vira à esquerda, passa uma rua de barro, depois uma ponte...”

Nesse momento, outro teleoperador que está em outra ligação passando pela mesma dificuldade coloca seu seu *headset* no mudo e desabafa:

Teleoperador: _ “Vinte minutos até extrair uma informação de endereço.”

Além desses diálogos diretos da autora com o solicitante, os dados abaixo mostram como esse tipo de desgaste é recorrente na rotina, visto que o cidadão que liga não é educado a compreender como funcionam os batalhões da PMERJ. Alguns solicitantes até falam que é o endereço que está binando no telefone, como se na ligação fosse possível rastrear o endereço, como ocorre nos filmes de ação.

- Um teleoperador, desabafando com um colega de trabalho:
 - _ “A pessoa liga pra cá e não sabe qual endereço...”
- Outro teleoperador, em ligação, respondendo um solicitante de forma firme, quiçá grosseira:
 - _ “Não senhora, minha casa minha vida não é endereço, preciso da rua, bairro, município...”

Na operação 190-RJ, quando se perde uma chamada sem conseguir as informações chave que possibilitam o envio de viatura, não se retorna a ligação porque é comum que o solicitante esteja ligando escondido. Como se desconhece o cenário do outro lado da linha e o que motivou a queda da ligação, não há como prever o que acarretaria se o telefone do solicitante tocasse, podendo agravar a solução ou expor uma vítima a mais perigo, por exemplo.

Por isso, uma ligação de emergência é uma chance, muitas vezes única, de se conseguir dados objetivos para enviar socorro preciso e minimizar os riscos, tanto para quem está no cenário quanto para os PMs que vão até ele. Isso porque conseguir o endereço mas não saber o número de envolvidos e se há algum tipo de arma, por exemplo, compromete o planejamento de quantos policiais/viatura/armas enviar, expondo os policiais a mais imprevisibilidades que aumentam a tensão quando estão se dirigindo ao local.

É um desafio relacional para o teleoperador manter a mente concentrada em contornar a tensão e direcionar a chamada para as informações relevantes. Uma tarefa que exige equilíbrio entre firmeza e empatia, pois atender esse tipo de chamada sendo direto pode desestabilizar ainda mais o solicitante que está no local vivendo e/ou presenciando violências que levam a emoções negativas extremas.

Na tentativa de resguardar a sanidade mental, os funcionários terceirizados se aconselham mutuamente a não acompanhar os desfechos das ocorrências, como mostra esse conselho de uma das monitoras quando percebeu uma teleoperadora dominada pela preocupação com uma ocorrência grave que atendeu: _ "Amiga, tira isso da cabeça, pensa outra coisa!", disse a monitora, como se a mente humana tivesse um controle remoto que permitisse mudar de canal.

Todos os monitores, supervisores e monitores de qualidade já foram teleoperadores quando ingressaram no 190-RJ. Para a mudança de cargo passam por um processo seletivo interno em que são selecionados os que mais conseguem

manter a indiferença em situações extremas, mesmo sem qualquer suporte psicológico profissional.

Nessa militância por não se envolver, tentando se resguardar da violência paralela sem qualquer suporte corporativo e/ou do Estado, muitos teleoperadores, monitores e supervisores relatam que no início acompanhavam as ocorrências e sonhavam com elas, até que abriam mão de ver os desfechos das ocorrências e tudo “melhorou”.

Pura ilusão! Nos dados colhidos em campo é possível identificar que os que aderiram a essa pseudo-indiferença reverteram seus sentimentos em intolerância com os solicitantes, o que tornava o ambiente de trabalho pesado com diálogos e comentários mutados que chegavam a níveis lamentáveis de toxidez, conforme abaixo:

- Teleoperador, com seu *headset* mutado: _ “Ah, senhor, só lamento. Tem como pedir brevidade no local, não tenho contato com a viatura, tá?”

Desmuta seu *headset* e volta a chamada tratando o solicitante com voz compreensiva, uma corrosão de caráter claramente adoecedora.

- Outro teleoperador, coloca a solicitante no mudo e grita:
_ “Retardada, imbecil! Senhora, por favor senhora, eu vou ser pontuada se eu não falar isso.”

Tira o *headset* do mudo e retoma a ligação com um script, ironizando os treinamentos de atitude de emergência:

_ “Por favor, senhora, se acalme, todas as providências serão tomadas a partir de agora, não se preocupe.”

Um colega que está sentado próximo comenta com tom de orgulho:

_ “Ela fala maior cinicamente!”

Nessa descrição, quando a teleoperadora diz que vai ser pontuada se não falar algum script de atitude de emergência, ela se refere a monitoria de qualidade, em que analistas de qualidade igualmente terceirizados escutam uma ligação por semana de cada teleoperador e o pontuam com base em regras ao mesmo tempo engessadas e subjetivas.

O agravante é que a pontuação que recebem na qualidade impacta significativamente em suas escalas de folga e, como consequência, suas vidas pessoais. Quando se recebe nota baixa se é cobrado como se 4 ligações por semana fossem suficientes para medir a qualidade de todo o mês daquele

profissional, trazendo profunda sensação de injustiça. No diálogo acima é perceptível que o estresse também se deve ao corte da autonomia que exige ação premeditada sobre um trabalho imprevisto.

Teleoperador, muta a ligação e fala sozinho:

_ “Cara idiota!”

Além dos comentários mutados, as conversas com os colegas relatando os atendimentos muitas vezes são nocivas. A exemplo desses diálogos e comentários colhidos em campo:

Teleoperador falando sobre um solicitante:

_ “Caraca aí, às vezes eu acho que a gente é devagar, mas tem gente que é retardado, imbecil, demente mesmo.”

DIÁLOGO 3

Teleoperador 1 (T1): _ “O que está acontecendo nos Estados Unidos (EUA), mataram algum negro?”

Teleoperador 2: _ “Mataram.”

(T1): _ “E aqui a polícia mata até branco, agride todo mundo.”

Comentário ocorreu em maio de 2020 quando uma onda de manifestações nos EUA reivindicavam justiça pela morte de George Floyd, um homem negro que foi assassinado por um policial branco. Nota-se no teleoperador 1 uma total incompreensão da luta racial, e uma insinuação que no Brasil os negros são tratados igual o branco pela polícia, o que é uma inverdade óbvia.

DIÁLOGO 4

Outro teleoperador, após terminar uma ligação conta para os colegas de trabalho:

_ “Pessoa fofqueira, liga e não sabe nem o que falar.”

(E transcreve o que conversou na ligação):

Solicitante (S) > ‘Está tendo uma briga aqui.’

Teleoperador (T) > ‘Está vendo senhora?’

(S) > ‘Não, não coloquei a cara na janela.’

(T) > ‘Mas ainda estão aí?’

(S) > 'Não.'

(T) > 'Mas quem vai receber a viatura se ela for aí?'

(S) > 'Não vou não.'

Após a transcrição o teleoperador conclui:

_ "Gente idiota! Como a policia vai? Ela ainda disse que é uma vila, ninguém vai abrir! Tinha que estar pelo menos acontecendo agora já que ela não vai atender a viatura."

E esquece que, meses antes, quando não era funcionário do 190-RJ, sem qualquer treinamento da PM e educação direcionada do Estado, também não fazia ideia de todas essas variáveis e motivos subentendidos na complexidade de um atendimento policial de emergência.

Além da incompreensão com o solicitante que não entende a dinâmica dos batalhões de PM, há também uma intolância com as ligações que não são demandas da PM.

Teleoperador: _ "Ninguém sabe o que é 190! Ligam pra cá para incêndio, acham que a gente é tudo! Ligam que tem alguém passando mal no chão, acham que aqui é bombeiro, tudo! Culpa das operadoras que colocam o 190 na chamada de emergência, como se fosse o único."

Outro operador contando sobre uma ligação que acabara de encerrar:

Teleoperador (T): _ "Alguém agrediu ela e ela estava vegetando na linha."

(E transcreve parte do que conversou na ligação):

Solicitante (S) > 'Ele levou a chave do meu carro.'

Teleoperador (T) > 'Onde a senhora está?'

(S) > 'Em algum lugar de Padre Miguel.'

E continua seu relato falando o que gostaria de ter dito na ligação:

(T) > _ "A polícia não pode fazer nada."

(S) _ 'Vocês não vão fazer nada por mim?'

(T) _ 'Não. Ué, a senhora que apanha de bandido! Faz o BO na DP online.'

Nesse caso de crime contra a mulher, como o agressor não estava no local, a PM não tem como intervir porque o crime já ocorreu e não há como localizar o algoz. Nesses casos, o teleoperador do 190-RJ indica que a vítima se dirija a uma Delegacia de Polícia Civil, onde faz a denúncia da agressão e registra um protocolo de INFORMAÇÃO (vide Tabela 1). Na delegacia a Polícia Civil sonda e dá tratativas

específicas para cada caso, como encaminhar para corpo de delito, pedir medida protetiva com distanciamento mínimo do algoz etc.

Por outro lado, há um certo humor com os trotes, que representam 8% das ligações (vide Tabela 1). Especialmente das pessoas que foram identificadas como adultos com distúrbios psiquiátricos, nota-se até certa simpatia e os mais reincidentes já eram conhecidos pela voz e pelo número de telefone que aparecia na bina:

Teleoperador ao telefone:

_ “A menina Raíssa de novo seu Adilson!”

E conta para o colega ao lado: _ “Ai ele vai e desliga.”

Pela manhã, no primeiro horário, às partir das 6:00hs, há muitos trotes de crianças e foi percebido, por parte desses teleoperadores, mais impaciência para os trotes, o que é compreensível, visto que das chamadas de trote, quase metade são de crianças, conforme a tabela 2:

Tabela 2: Subcategoria dos chamados classificados como “trotes” em março e abril de 2017.

Subcategoria de Trotes	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
1507 - TROTE – CRIANÇA	28.519	43%
1509 - TROTE - ALIENADO MENTAL	21.845	33%
00.087 – TROTE	9.970	15%
1508 - TROTE – XINGAMENTO	4.729	7%
1510 - TROTE - OCORRÊNCIA FALSA	626	1%
00.072 - CRIMES CONTRA A MULHER	531	1%
Total Geral	66.220	100%

Fonte: AVILHEIRA, Carlos Henrique Maquinez *et al.* O que é uma ocorrência policial de emergência? Uma interpretação dos despachadores de viatura do centro de operações da polícia militar do Estado do Rio de Janeiro e dos atendentes civis do 190. 2017.

A autora passou menos tempo no turno da manhã, indo apenas algumas vezes quando trocava de horário, por isso as transcrições são todas do horário da madrugada. Pela manhã pode-se notar operadores mais amadurecidos, que passaram a impressão de compreender melhor a missão e se orgulhar da profissão.

Na madrugada, como os crimes ocorriam na noite carioca, as conversas entre os teleoperadores contando as ocorrências eram mais sórdidas e as situações eram

relatadas sem qualquer pudor, ética ou moral, como se fosse a parte interessante do trabalho:

Teleoperador contando seu último teleatendimento:

_ “A mulher disse que foi fazer programa com um gringo e ele pagou cem reais pra ela, ele estava (conta detalhes de preliminar sexual) quando desistiu ai queria o dinheiro de volta. Aí o gringo chamou um traficante que estava ameaçando ela, aí a viatura chegou e ela desligou.”

Apesar de uma ocorrência policial ser um fato em andamento em que a intervenção da Polícia Militar pode evitar e/ou flagrar um crime, há demandas que geram ocorrências mais administrativas, como AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME, em que funcionários das empresas de monitoramento dos bancos ligavam avisando que o alarme de uma agência disparou. Nesses casos MARE ZERO passa um rádio para as viaturas próximas rondarem o local.

Outra demanda aparentemente administrativa que gera ocorrências é a de barulho, registradas como PERTURBAÇÃO DO TRABALHO OU DO SOSSEGO ALHEIOS. Apesar desse tipo de ocorrência poderem ser abertas por 24 horas, eram mais comuns a partir das 22:00hs, como mostra esse comentário de um teleoperador: _ “Lei do silêncio é depois de dez horas, se criou no inconsciente popular isso né, até eu achava...”

Sobre esse tipo de ocorrência os PMs não têm atuação pré-definida pois é uma demanda da prefeitura que tem como medir os decibéis e fiscalizar, por exemplo, se for um estabelecimento comercial, se está com a devida acústica. No caso de som alto recorrente em uma mesma residência, a responsabilidade é da DP, pois o denunciante pode avisar que um vizinho fica sempre com som alto e dar entrada em um processo que começa com avisos amigáveis da DP podendo chegar ao tribunal.

Falar sobre a demanda de PERTURBAÇÃO DO TRABALHO E DO SOSSEGO É INEVITÁVEL, pois é a maior frequência de ocorrências no RJ, e até os de CRIMES CONTRA A MULHER perdem para ela, conforme Tabela 3:

Tabela 3:

Subcategoria dos chamados realizados classificados como ocorrências em março e abril de 2017

Subcategoria de Ocorrências	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
08.420 - PERTURBAÇÃO DO TRABALHO OU DO SOSSEGO ALHEIOS	21.106	14%
00.072 - CRIMES CONTRA A MULHER	16.686	11%
00.001 - VEÍCULO ABANDONADO EM VIA PÚBLICA	10.295	7%
00.059 - AVERIGUAÇÃO D PESSOA/VEÍCULO EM ATITUDE SUSPEITA	9.162	6%
1501 - ALERTA DE ROUBO/ FURTO DE VEÍCULO	7.668	5%
01.147 – AMEAÇA	7.444	5%
00.058 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME	7.134	5%
01.157S - ROUBO A TRANSEUNTE	6.387	4%
00.003 - ACIDENTE DE TRÂNSITO COM VÍTIMA	5.249	3%
01.157 – ROUBO	5.139	3%
01.129 - LESÃO CORPORAL	4.918	3%
1502 – INFORME	4.455	3%
00.056 - ATRITO VERBAL	3.947	3%
04.330 - TRÁFICO ILÍCITO DE DROGAS	3.699	2%
00.073 - VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	3.395	2%
04.280 - USO E CONSUMO DE DROGAS	2.805	2%
01.150 - VIOLAÇÃO DE DOMICÍLIO	2.358	2%
03.150 - DISPARO DE ARMA DE FOGO OU ACIONAMENTO DE MUNIÇÃO	2.341	2%
01.157B - ROUBO DE VEÍCULO	1.991	1%
01.157J - ROUBO DE CARGA	1.883	1%
Outros	24.913	16%
Total Geral	152.975	100%

Fonte: AVILHEIRA, Carlos Henrique Maquinez *et al.* O que é uma ocorrência policial de emergência? Uma interpretação dos despachadores de viatura do centro de operações da polícia militar do Estado do Rio de Janeiro e dos atendentes civis do 190. 2017.

Como essa demanda ocorre principalmente aos finais de semana, as folgas são predominantemente em dias úteis, o que exclui o teleoperador de uma vida social ativa e faz com que os relacionamentos com os colegas de trabalho se aprofundem, chegando a haver casamentos entre pares. Isso ocorre porque a rotatividade é baixa e, quando a autora perguntava e sondava a esse respeito, percebia que, apesar de tudo, o sentido do trabalho fazia com que não trocassem de emprego sem uma proposta significativamente melhor em algum aspecto.

Nos fins de semana, além do aumento das chamadas de ‘som alto’ também aumentavam as demandas de emergência. Isso fazia com que o intervalo de ligações diminuísse, sendo necessário, muitas vezes, separar ramais para as

denúncias de barulho para não comprometer a agilidade dos crimes. Abaixo um diálogo colhido nesse cenário:

DIÁLOGO 5

- Teleoperador 1 (T1): _ “Sexta começa o inferno, dá vontade de sair correndo. Não é fácil não, tem que ter paciência. Eu não tenho não!”

Teleoperador 1 (T2): _ “Mas eu acho que você tem paciência.”

T1: _ “Eu? Ah! Atendendo tem que ter paciência.”

T2: _ “Ah, mas eu não tenho!”

T1: _ “É verdade. Às vezes você entra solando na voadora na cara do solicitante. Se pudesse eu falava: ‘fala direito miserável!’. Eu to querendo te ajudar e ainda tá falando M&#%@!”

Recepar auditivamente a violência sem filtro - já que a maioria do público que liga está em uma situação de tensão sentindo, no mínimo, impotência - é uma forma de receber violência paralela. Além do próprio interlocutor que ligou, muitas vezes o teleoperador escuta o fato violento ao fundo da chamada e, não raro, um algoz percebe a tentativa de pedir socorro e tenta impedir ou se comunicar com o teleoperador que está atendendo.

7. 190 RJ NA PANDEMIA

Quando se instaurou a pandemia do Covid 19, a falta de informação e instabilidade mundial aumentou o número de ligações para o canal 190-RJ e gerou comportamentos hostis por parte dos solicitantes que ligavam, já que estavam amedrontados e sem qualquer suporte sólido do Estado. Em seu artigo sobre o papel do poder público no enfrentamento da COVID-19, Bittencourt (2020, p. 225) defende que:

Crises humanitárias, inevitavelmente, estimulam reflexões sobre a finitude de nossa vida, a precariedade de nossa organização pessoal, que rui diante dessas situações aterradoras, despertando ainda o sincero sentimento de luto social perante as mortes de nossos concidadãos e de tantas pessoas, pelo planeta. Trajetórias de vida interrompidas por uma força maior da natureza, crianças, jovens, adultos e idosos que não estão mais compartilhando o mundo conosco. Há pessoas que reagem de maneira mais fria, diante desse horror global, outras pessoas se afetam muito mais intensamente, nesses casos de grande desgaste emocional e merecem, assim, todos os cuidados terapêuticos profissionais, para que fortaleçam o ânimo e mitiguem os transtornos psicológicos motivados por tamanha calamidade epidemiológica.

Tais cuidados terapêuticos profissionais para mitigar os transtornos psicológicos motivados pela pandemia não ocorreram sequer no serviço público de emergência, sucateado com o imprevisto. Tampouco quando muitos teleatendentes foram contaminados pelo coronavírus e por consequência afastados por atestado médico, causando medo nos colegas que tiveram contato com eles no dia anterior ao laudo.

Além disso, a empresa privada terceirizada tomou a decisão de afastar as pessoas idosas, com comorbidades e grávidas, o que reduziu ainda mais a capacidade operacional. Enquanto isso houve aumento do número de ligações para o canal, que resultou na diminuição do tempo de intervalo entre as ligações e ocasionaram filas de atendimento em dados momentos causando reações explosivas como essa de um dos teleoperadores desabafando:

_ "Um atrás do outro, tô de saco cheio já!"

O aumento da demanda se deu por diversos motivos. Com o lockdown mais pessoas ficavam em casa e houve aumento das ligações de crimes contra a mulher, que eram mais comuns à noite e nos finais de semana passaram a ser diurnas. Com o *lockdown* surgiu uma nova demanda, de aglomeração, em que o solicitante denunciava locais que estavam tendo eventos com grandes números de pessoas.

Um dado interessante colhido em campo nesse período foi o desabafo de um teleoperador contando uma ligação que acabara de encerrar:

_ ‘O retardado ligando reclamando que estava no bar bebendo e os milicianos fizeram todo mundo ir embora e voltar pra casa por causa da aglomeração. Quase que eu falei: ele tá certo senhor. O cara todo errado, disse que tinha mais gente no bar. Expulsaram (milícia) geral.’

Esse trecho mostra o ponto de vista oposto de quem ligava reclamando da aglomeração. Nesse cenário alguém que estava aglomerado reclamou que a milícia dispersou quem estava no local e findou o evento em prol da saúde da população.

Além dos afastamentos, a diminuição do quadro funcional foi ainda maior devido ao espaço físico. Os Pontos de Atendimentos (PA's) eram lado a lado, conforme exemplifica a figura 4.

Figura 4 - Pontos de Atendimento do 190-RJ



Fonte: Site da Band / Disponível em:

<http://www.bandnewsfmrio.com.br/editorias-detalhes/central-190-da-policia-militar-prejudica-aten>

Acesso em 24 maio 2022 às 02:26hs.

Na tentativa de diminuir o contágio foi definido que haveria intervalo de duas PA's entre um teleatendente e outro. Tal decisão diminuiu a capacidade física do local de trabalho e foram feitas escalas intercalando dias trabalhados, o que diminuiu ainda mais a capacidade operacional.

Na figura 5, retirada da intranet _ site interno que a empresa terceirizada usava para se comunicar com os funcionários contratados para o 190 _ nota-se que apenas em maio de 2020 foi disponibilizado álcool gel.

Figura 5 - Uma ação da Central 24 horas na pandemia

Intranet

Em foco

Mais uma ação para cuidar de você

22 de maio de 2020 - Patrícia Lobato Moraes

Agora temos borrifadores com álcool a sua disposição nas p.a.'s.

O objetivo é diminuir o contato entre os colegas e aumentar a segurança no ambiente de trabalho, mas atenção:

Não podemos ter desperdício de álcool líquido!



Fonte: Intranet da Central 24 horas para os funcionários do 190

Apesar dessa informação, poucos dias depois eram escassas as vasilhas que estavam abastecidas, o que fazia com que os funcionários fizessem mais contato próximo um com o outro para passar os recipientes que ainda tinham um pouco de álcool.

Nesse cenário, o caráter estressante do trabalho de teleatendimento se amplificou significativamente, tanto pela instabilidade do cenário mundial, quanto

pela desinformação política e midiática. Pairava no ar uma sensação de falta de proteção e exposição diária ao vírus pois no CICC-RJ trabalhavam o SAMU, também terceirizado, e o Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro que atuavam na linha de frente com a população infectada assim como os PMs.

O volume de chamadas maior que a capacidade da operação somado às precárias condições de trabalho vigentes na maioria dos serviços de emergência da rede pública, em que havia falta de materiais de higiene e proteção básica, espalharam um clima de medo visto que não foram fornecidos equipamentos adequados de proteção aos funcionários terceirizados. Tempos depois houve a distribuição de duas máscaras por teleatendente, que assinavam o recebimento, a partir do qual se exigia o uso de máscaras, escassas na época.

Haviam muitos colaboradores de outros municípios do RJ, como São Gonçalo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Niterói, Belford Roxo, São João de Meriti etc). Como a pandemia impactou o transporte público muitos passaram a ter sérias dificuldades para chegar e voltar do trabalho, principalmente aos finais de semana e feriados.

Para esse grupo todo dia era uma rotina instável de saber se conseguiriam chegar ao trabalho, aguardando notícias das decisões de transporte da cidade. Apesar das mudanças explícitas das condições de transporte urbano, a contratante pagava apenas as passagens usuais, depositadas no Rio Card e tudo que os colaboradores precisavam fazer para chegar, pegando vans, moto táxis etc, tiravam dos próprios recursos. Quando faltavam eram descontados do dia de trabalho e do descanso semanal remunerado (DSR), comprometendo consideravelmente a renda mensal, que já era menor que 1,5 salários mínimos.

Houveram relatos de funcionários que estavam levando 5 horas para chegar e/ou voltar do trabalho, devido horários, dias não úteis etc. Em alguns períodos de *lock down* em que era permitido apenas serviços essenciais, alguns funcionários eram abordados na Central do Brasil por PMs que questionavam porque estavam chegando ao RJ, e para provar que estavam indo trabalhar no 190-RJ tinham apenas suas Carteiras de Trabalho e seus crachás da empresa contratante que não especificavam o serviço policial.

Nesse período, ao sair e entrar no prédio, era comum deparar-se com a mídia, repórteres, câmeras, entrevistas com autoridades políticas e militares

acontecendo bem no hall, num verdadeiro cenário apocalíptico em que helicópteros sobrevoando o CICC viraram rotina.

Toda essa dinâmica diminuiu a qualidade do serviço prestado à população e o esgotamento profissional veio também como consequência da “percepção de que foi abalado o caráter ético que dava sentido às atividades realizadas” (FRANCO *et al.* 2010, p. 241), como ocorre em trabalhos de natureza social diante do desmoronamento de uma missão.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Marley Rosana Melo de; MORAIS, Kátia Regina Santos 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.

AVILHEIRA, Carlos Henrique Maquinez *et al.* **O que é uma ocorrência policial de emergência? Uma interpretação dos despachadores de viatura do centro de operações da polícia militar do Estado do Rio de Janeiro e dos atendentes civis do 190.** 2017.

BARDIN, I. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições Setenta, 1994. 226 p.

BARDIN L. **L'Analyse de contenu.** Tradução: Luis Antero e Augusto Pinheiro. Editora: Presses Universitaires de France, 1977.

BENSAID, D. **Marx, manual de instruções.** São Paulo: Boitempo, 2013.

Bittencourt, R. N. (2020). O papel do poder público no enfrentamento da COVID-19: crítica ao conceito ultraliberal de Estado Mínimo. **Revista Coletânea**, 19(38).

BRASIL. **Tribunal Superior do Trabalho.** Súmula 331 (2011). Disponível em https://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html. Acesso em: 04 de nov. 2022.

BRASIL. **Lei 13.429 de 31 de março de 2017.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113429.htm. Acesso em: 04 de nov. 2022.

CAMARGO, Francielle de O.; GUIMARÃES, Klicia MS. O princípio da eficiência na gestão pública. **Revista CEPPG-CESUC-Centro de Ensino Superior de Catalão, Ano XVI nº**, v. 28, 2013.

CASTRO, Iara Sousa et al. Diferenças interindividuais em teleatendimento de emergências: explicitação por meio da entrevista de autoconfrontação. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 31, n. 114, p. 83-96, 2006.

CAZUZA, Agenor. GIL, Gilberto. *In: Ideologia.* Polygram/Philips, 1988. Faixa 7. Disco de vinil.

COUTINHO, L.R.S; FREITAS, L.A. **TERCEIRIZAÇÃO: uma Análise a partir da percepção dos Trabalhadores Terceirizados de uma Universidade Pública na Cidade do Rio de Janeiro.** In: XIII SEGET simpósio de excelência em gestão e tecnologia. Associação Educacional Dom Bosco, Resende – RJ, 2016.

DAHLBERG, Linda L.; KRUG, Etienne G. **Violência: um problema global de saúde pública.** *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 11, p. 1163-1178, 2006.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE) / CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES (CUT). **Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha: / dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos / Secretaria Nacional de Relações de Trabalho e Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos.** São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2014.

DESLANDES, Suely Ferreira. **Frágeis deuses: profissionais da emergência entre os danos da violência e a recriação da vida.** Editora Fiocruz, 2001.

DIAS, E. C. Organização da atenção à saúde do trabalhador. In: Ferreira MJ. **Saúde no trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores.** São Paulo: Roca, 2002. p.3-28.

DRUCK, Graça *et al.* **A terceirização no serviço público: particularidades e implicações.** Bahia, 2018. In: Livro CAMPOS, André Gambier Org. Terceirização do trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate. Capítulo 6, p. 113-141. Brasília, 2018.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, v. 35, p. 229-248, 2010.

FREZ, G. M., MELLO, V. M. **Terceirização no Brasil.** SADSJ – South American Development Society Journal, São Paulo, v.2, n. 4, p.78-101, 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas S/A, 2002

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar: duas formas de pensar.** Objetiva, 2012.

LANCMAN, Selma *et al.* Repercussões da violência na saúde mental de trabalhadores do Programa Saúde da Família. **Revista de Saúde Pública**, v. 43, n. 4, p. 682-688, 2009.

LEITE, Marcia de Paula ; BORDIGNON, Liliane. O trabalho de teleatendimento no Brasil: um estado da arte. **Contemporânea**, v. 9, n. 2, p. 653-680, 2019.

MAIOR, Jorge Luiz Souto. Enunciado 331, do TST: ame-o, ou deixe-o. **Revista trabalhista**, v. 4, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos de. Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 4, n. 3, p. 513-531, 1997.

OPAS Salud y violencia. **Plan de Acción Regional.** 1995 Washington, (mimeo.)

OPAS Resolución XIX: **Violencia y salud.** 1993 Washington, (mimeo.)

Relatório Atlas da Violência 2021. Encontrado em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/> (visto em 14/05/2022 às 20:56)
Santos Jr EA, Dias EC. **Violência no Trabalho: uma revisão da literatura**. Rev Bras Med Trab. 2004;2(1):36- 54.

SANTOS, Maricelly Costa; DE BARROS, Albani. A VIOLÊNCIA NA RELAÇÃO CAPITAL E TRABALHO: ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEMARKETING. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 17, n. 1, 2015. Campina Grande - PB

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Agalgisa. **O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método**. Organ. Rurais agroind., Lavras, v7, n.1, 70-81, 2005.

SOUZA, B. C. F. **Terceirização na Logística Militar**. Rio de Janeiro, 2009. Universidade Cândido Mendes

VIANA, M. T. **Para entender a terceirização**. São Paulo: LTr, 2015.

VERGARA, S. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 15ª edição. São Paulo: Atlas, 2014