

RESUMO

E AGORA, O QUE SERÁ DA MINHA VIDA? Estudo sobre os significados das LER atribuídos por Operadores de *Telemarketing*.

Introdução: Com a automação da telefonia e a sua integração ao mundo digital foram criadas as condições para a emergência do *Telemarketing*. As técnicas gerenciais aplicadas pelos *calls centers* adotaram formas de controle cada vez mais rígidas para o tempo de atendimento e de pausa ou interrupção do trabalho, além das múltiplas tarefas e atividades interferentes nestas centrais de atendimento. O crescimento dessa atividade tem se destacado no Brasil e no mundo pela rapidez da sua expansão. No Brasil, estima-se cerca de 750 mil trabalhadores, transformando-se no maior empregador na área de serviços. Nesse setor, assume papel central a utilização de novas técnicas gerenciais assim como a utilização de práticas de precarização do trabalho, cujo resultado tem sido o grande aumento de patologias ocupacionais, dentre elas, as lesões por esforços repetitivos - LER. **Objetivo:** Compreender os significados das LER atribuídos por Operadores de *Telemarketing* atendidos no ambulatório especializado em doenças do trabalho do Sindicato das Telecomunicações do Estado da Bahia, na Cidade de Salvador. **Metodologia:** Trata-se de um estudo com abordagem etnográfica, com base na análise de narrativas dos sujeitos. Foram observadas condições de adoecimento e sofrimento do trabalhador e os significados da doença em seu cotidiano. **Resultados/Conclusões:** Os resultados deste estudo demonstram que, além das limitações funcionais e dores provocadas pela doença, estes trabalhadores sofrem com a modificação do seu cotidiano e enfrentam em seu itinerário de portador dessa enfermidade, situações de estigma, assédio moral e violência psicológica. As perspectivas de vida destas pessoas foram transformadas em virtude do aparecimento dessa enfermidade. Ressalta-se que, devido às condições de trabalho, estes profissionais apresentam-se com elevado risco de desenvolvimento das LER. Assim, pode-se afirmar que melhoria de técnicas e estratégias de organização do trabalho e dos aspectos ergonômicos no setor de *telemarketing* pode favorecer a adoção de medidas de prevenção e controle neste ambiente, minimizando ou eliminando os riscos à saúde deste trabalhador.

PALAVRAS-CHAVE: lesões por esforços repetitivos; *telemarketing*; pesquisa qualitativa; saúde do trabalhador.