

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024 | publicação: 16/07/2024**

**Serviço social, sindicalismo e proteção de trabalhadores vulneráveis no setor de telecomunicações**

*Social work, trade unionism and the protection of vulnerable workers in the telecommunications sector*

**Katia Gomes Araújo**

### **Resumo**

Este artigo analisa a interface entre serviço social, sindicalismo e proteção de trabalhadores vulneráveis no setor de telecomunicações, com ênfase em operadores de call centers e teleatendimento submetidos a formas intensivas e precarizadas de organização do trabalho. Trata-se de estudo qualitativo, de caráter descritivo-analítico, ancorado em revisão de literatura nacional e internacional sobre reestruturação produtiva, terceirização, saúde do trabalhador e ação sindical em serviços, articulada à sistematização de experiência profissional no serviço social de um sindicato de trabalhadores em telecomunicações entre 2017 e 2024. Dialogando com autores críticos do mundo do trabalho e com estudos empíricos sobre teleatendimento, argumenta-se que o setor combina elevada difusão de tecnologias de informação, forte pressão por metas, vigilância eletrônica e intensificação do trabalho, gerando impactos significativos sobre saúde física e mental, estabilidade de vínculos e acesso a direitos trabalhistas e previdenciários. Nesse contexto, a atuação do serviço social em sindicatos configura mediação estratégica na identificação de violações de direitos, no encaminhamento a políticas públicas e na construção de respostas coletivas às novas formas de exploração do trabalho. Conclui-se que, embora limitados por reformas trabalhistas regressivas e pela fragmentação da classe trabalhadora, sindicatos que incorporam o serviço social em sua estrutura ampliam sua capacidade de proteção de segmentos vulneráveis, especialmente em cadeias produtivas marcadas por terceirização e rotatividade.

**Palavras-chave:** serviço social; sindicalismo; telecomunicações; precarização do trabalho; saúde do trabalhador.

### **Abstract**

This article examines the interface between social work, trade unionism and the protection of vulnerable workers in the telecommunications sector, with a particular focus on call-centre and telemarketing operators exposed to intensive and precarious forms of work organisation. It is a qualitative, descriptive-analytical study based on a review of Brazilian and international literature on productive restructuring, outsourcing, occupational health and trade union action in service industries, combined with the systematisation of professional practice in the social work department of a telecommunications workers' union between 2017 and 2024. Drawing on critical labour studies and empirical research on call-centre work, the article argues that the sector combines intensive use of information technologies with performance targets, electronic monitoring and work intensification, producing significant impacts on workers' physical and mental health, job stability and access to labour and social-security rights. In this context, social work within trade unions constitutes strategic mediation, identifying rights violations, linking workers to public policies and supporting collective responses to new forms of labour exploitation. The article concludes that, despite the constraints imposed by regressive labour reforms and the fragmentation of the working class, unions that incorporate social work into their structures enhance their capacity to protect vulnerable segments, particularly in highly outsourced and high-turnover value chains.

**Keywords:** social work; trade unionism; telecommunications; precarious work; occupational health.

## **1. Introdução**

Desde os anos 1990, o setor de telecomunicações tornou-se um dos laboratórios privilegiados da reestruturação produtiva no Brasil e no mundo, combinando privatizações,

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**

desverticalização, terceirização de atividades e difusão intensiva de tecnologias de informação e comunicação. A expansão dos call centers e centrais de teleatendimento, associados inicialmente à massificação da telefonia fixa e móvel e, mais recentemente, a serviços financeiros, comércio eletrônico e suporte técnico, produziu um contingente expressivo de trabalhadores e trabalhadoras submetidos a jornadas fragmentadas, forte pressão por produtividade e mecanismos sofisticados de controle e vigilância. Estudos internacionais estimam que o trabalho em call centers chegou a representar de 1,5% a 3% da força de trabalho em alguns países centrais, configurando um segmento significativo do emprego em serviços.

No Brasil, pesquisas em sociologia do trabalho, saúde do trabalhador e ergonomia apontam que a organização do trabalho nesses ambientes tende a reproduzir um “taylorismo digital” marcado por roteiros rígidos, monitoramento permanente, metas de atendimento por tempo e por qualidade, restrição de pausas e alta rotatividade, com repercussões diretas sobre o adoecimento físico e psíquico de operadores e operadoras. A literatura registra elevadas prevalências de sintomas de ansiedade, estresse, depressão, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) e problemas vocais, articulando riscos ergonômicos, organizacionais e psicossociais.

Nesse cenário, o sindicalismo em telecomunicações enfrenta desafios específicos. A fragmentação da força de trabalho entre empresas “de ponta” de tecnologia e grandes prestadoras de serviços de teleatendimento, muitas vezes terceirizadas e quarteirizadas, dificulta a construção de identidades coletivas e de estratégias de organização sindical. Ao mesmo tempo, reformas trabalhistas de caráter liberalizante, como a Lei n. 13.467/2017, ampliaram a margem para negociação individual, flexibilizaram a jornada e favoreceram a proliferação de contratos mais frágeis, enfraquecendo a capacidade de regulação coletiva do trabalho.

É nesse contexto que se insere a reflexão proposta neste artigo. Partindo da experiência acumulada no serviço social de um sindicato de trabalhadores em telecomunicações, em articulação com a literatura crítica sobre trabalho, sindicalismo e proteção social, busca-se analisar como a presença do assistente social em entidades sindicais pode contribuir para a defesa de direitos de trabalhadores vulneráveis em cadeias produtivas complexas, particularmente no segmento de call centers. A hipótese central é que o serviço social, ao articular atendimento individual e familiar, leitura crítica das determinações estruturais e atuação em rede com políticas públicas, amplia o repertório de respostas sindicais diante de formas de exploração que ultrapassam o âmbito estritamente trabalhista e alcançam dimensões de saúde, proteção social e reprodução da vida.

Do ponto de vista metodológico, o artigo combina revisão de literatura nacional e internacional com sistematização de experiência profissional, na perspectiva defendida por autores do serviço social brasileiro que compreendem a sistematização como produção de conhecimento a partir da prática, sem renunciar à mediação teórico-crítica (Iamamoto, 2008). A revisão recobre

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**

estudos sobre reestruturação produtiva e precarização no setor de telecomunicações, pesquisas empíricas sobre teleatendimento e saúde, análises sobre sindicalismo em serviços e documentos de organismos internacionais sobre trabalho em call centers e riscos psicossociais. A sistematização se baseia em registros técnicos, relatórios de gestão e diários de campo produzidos entre 2017 e 2024 no âmbito do serviço social de um sindicato estadual de trabalhadores em telecomunicações, preservando o anonimato de trabalhadores, empresas e situações específicas.

O texto organiza-se em cinco seções. Após esta introdução, a segunda seção discute a reestruturação produtiva e a precarização do trabalho no setor de telecomunicações, com foco no teleatendimento. A terceira analisa as transformações recentes do sindicalismo no setor e seus desafios na proteção de trabalhadores vulneráveis. A quarta aprofunda a discussão sobre as mediações específicas do serviço social no interior do sindicato, tomando casos e situações recorrentes como ponto de partida para reflexão teórico-política. A quinta, por fim, apresenta considerações finais e indicações para agendas de pesquisa e ação profissional.

## **2. Fundamentos teórico-políticos: direito ao esporte, vulnerabilidade e proteção integral**

### **2.1 Reestruturação produtiva e precarização do trabalho em telecomunicações**

A privatização do sistema Telebrás, em 1998, constitui marco decisivo na configuração contemporânea do setor de telecomunicações brasileiro. A abertura ao capital privado nacional e estrangeiro foi acompanhada de mudanças regulatórias, introdução de metas de universalização e qualidade, e forte incentivo à concorrência, o que estimulou processos de fusões, aquisições e reestruturações organizacionais de grande envergadura. Além da reorganização das empresas de infraestrutura e serviços de telefonia, assistiu-se a um movimento acelerado de terceirização de atividades consideradas acessórias ou “não estratégicas”, como instalação e manutenção de redes, cobrança, atendimento ao cliente e suporte técnico.

No segmento de atendimento, a constituição de grandes empresas especializadas em call centers – muitas delas atuando simultaneamente para diferentes contratantes – deu origem a uma cadeia produtiva na qual o vínculo formal de emprego nem sempre coincide com o local efetivo de comando do trabalho. O operador de teleatendimento que fala em nome de uma grande operadora de telefonia, instituição financeira ou plataforma digital, na maior parte das vezes, tem seu contrato de trabalho firmado com uma prestadora terceirizada, cujas margens de lucro dependem da compressão de custos com mão de obra e do cumprimento rigoroso de indicadores de desempenho pactuados em contratos de prestação de serviços.

Estudos comparativos realizados no âmbito do Global Call Center Industry Project mostram que, em diversos países, o crescimento dos call centers foi acompanhado pela adoção de modelos de gestão orientados por metas e métricas de produtividade, nos quais o tempo médio de atendimento, o

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024 | publicação: 16/07/2024**

número de chamadas por hora, a taxa de resolução em primeiro contato e indicadores de “qualidade” definidos pelos contratantes se tornam parâmetros centrais de avaliação e controle dos trabalhadores (Holman et al., 2007). Tais modelos intensificam a racionalização taylorista do trabalho de serviço, agora mediada por tecnologias digitais que permitem monitorar, em tempo real, o uso da voz, do corpo e do tempo de operadores e operadoras.

No contexto brasileiro, autores como Venco (2011) e Pena (2011) destacam o caráter híbrido desse processo, que combina elementos do fordismo – repetitividade de tarefas, fragmentação e padronização extrema – com formas flexíveis de gestão da força de trabalho, como contratos temporários, jornadas parciais, bancos de horas e rotatividade elevada. A noção de “taylorismo cibernético” busca justamente capturar essa convergência entre controle informatizado, metas agressivas e exploração intensiva da energia física e psíquica dos trabalhadores.

Do ponto de vista jurídico-normativo, a inclusão do Anexo II à Norma Regulamentadora n. 17 (NR-17), em 2007, representou reconhecimento estatal das especificidades do trabalho em teleatendimento/telemarketing, estabelecendo parâmetros mínimos para pausas, mobiliário, organização de jornada e condições ambientais. Entretanto, relatos de fiscalizações e de pesquisas qualitativas com trabalhadores indicam que o cumprimento dessas normas é frequentemente parcial ou inexistente, sobretudo em empresas terceirizadas de menor porte ou em contratos sob forte pressão competitiva. Há situações em que pausas regulamentares são comprimidas, postos de trabalho permanecem inadequados e metas se tornam incompatíveis com o respeito à saúde.

A precarização no setor manifesta-se, assim, em múltiplas dimensões: elevada rotatividade e instabilidade contratual; baixos salários em relação à intensidade e complexidade do trabalho; exposição a riscos ergonômicos e psicossociais; assédio moral decorrente de práticas gerenciais baseadas na “gestão pelo medo” e na competição exacerbada entre equipes; dificuldade de reconhecimento de nexo causal entre adoecimento e trabalho, particularmente em casos de sofrimento psíquico; e fragmentação da identidade profissional em um contexto de terceirização generalizada. Pesquisas recentes apontam prevalências preocupantes de sofrimento mental, burnout e uso de psicofármacos entre operadores, reforçando a necessidade de abordagens que articulem saúde do trabalhador, regulação do trabalho e proteção social.

Nesse quadro, o papel das organizações de trabalhadores – sindicatos, federações, centrais – torna-se central para disputar os rumos da regulação do trabalho em telecomunicações, enfrentar efeitos regressivos da flexibilização e construir estratégias de proteção para segmentos particularmente vulneráveis da categoria.

Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024 | publicação: 16/07/2024

### 3. Cenário dos projetos Seguidores do Bem e Saúde e Bem-Estar

O sindicalismo em telecomunicações no Brasil carrega uma história marcada por lutas em torno da empresa estatal, defesa de direitos conquistados e resistência às demissões em massa promovidas no contexto das privatizações. No período pós-privatização, entretanto, o perfil da categoria e da base de representação sindical se transformou profundamente. Ao lado de trabalhadores qualificados em tecnologia da informação, engenharia e gestão, cresce um contingente de jovens, majoritariamente mulheres, negros e moradores de periferias urbanas, contratados em empresas terceirizadas de call center, com baixos salários, vínculos mais instáveis e menor tradição de organização coletiva.

Essa heterogeneidade aprofunda desafios já presentes no sindicalismo brasileiro: queda de densidade sindical, dispersão de vínculos, pressão por resultados imediatos diante de um cenário de desemprego e informalidade, e disputa de projetos dentro das próprias entidades. Estudos sobre sindicalismo em serviços apontam que a expansão de formas flexíveis de trabalho – tempo parcial, temporário, terceirizado – tende a enfraquecer mecanismos clássicos de organização no local de trabalho, como comissões internas e delegados sindicais, e a dificultar a construção de solidariedades duradouras.

No segmento de teleatendimento, a fragmentação da cadeia produtiva coloca questões adicionais. Trabalhadores que desempenham funções essenciais para a reprodução do negócio das grandes empresas contratantes nem sempre se reconhecem como parte da mesma categoria; sindicatos, por sua vez, precisam disputar representatividade em um contexto de empresas que se multiplicam, mudam de razão social e reorganizam contratos com relativa rapidez. Além disso, a alta rotatividade – muitas vezes estimulada pelo próprio modelo de gestão – torna difícil a formação de quadros militantes e a consolidação de espaços permanentes de diálogo no local de trabalho.

Reformas trabalhistas recentes – em especial a Lei n. 13.467/2017 – reforçaram tendências de individualização das relações de trabalho, ampliando o espaço para negociações diretas entre empregador e empregado, flexibilizando regras sobre jornada e permitindo a prevalência de acordos sobre a legislação em diversos pontos. Na prática, isso reduz o poder normativo de convenções coletivas, sobretudo em contextos nos quais a correlação de forças é desfavorável aos trabalhadores. Ao mesmo tempo, a ampliação da terceirização para atividades-fim, reconhecida em decisões judiciais e normativas, contribui para esvaziar o vínculo direto com as empresas que efetivamente comandam o processo de trabalho.

Apesar desses obstáculos, pesquisas sobre ações sindicais em call centers mostram que sindicatos têm buscado estratégias inovadoras para alcançar trabalhadores dispersos: campanhas em redes sociais, atendimento jurídico e psicossocial especializado, plantões em portas de empresa, negociação de cláusulas específicas em convenções coletivas para teleatendimento, formação em

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**

saúde do trabalhador, criação de comissões internas de prevenção de acidentes (CIPAs) adequadas à realidade de call centers e participação em fóruns intersetoriais sobre riscos psicossociais. Em alguns casos, entidades sindicais assumem protagonismo em denúncias sobre descumprimento da NR-17 e em ações civis públicas envolvendo riscos à saúde, assédio moral e metas abusivas.

No plano internacional, organismos como a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) têm alertado para os riscos psicossociais associados a modelos de organização do trabalho baseados em alta demanda, baixo controle, vigilância eletrônica e instabilidade contratual, características recorrentemente identificadas em call centers. Esses organismos sublinham a importância da participação de trabalhadores e sindicatos na avaliação e gestão desses riscos, assim como da negociação coletiva de medidas de prevenção e proteção.

É nesse entrecruzamento entre reestruturação produtiva, precarização e reinvenção da ação sindical que se recolocam as funções do serviço social no interior das entidades representativas, especialmente em setores marcados por elevada vulnerabilidade socioeconômica, como o teleatendimento.

#### **4. Percurso metodológico**

A inserção do serviço social em sindicatos de trabalhadores não é uma novidade histórica no Brasil, mas adquire contornos particulares no contexto contemporâneo. Em entidades de telecomunicações, a presença de assistentes sociais tem se justificado, sobretudo, pela necessidade de articular defesa de direitos trabalhistas com questões mais amplas de proteção social, saúde, previdência e assistência, que emergem com força nas trajetórias de trabalhadores precarizados.

A experiência sistematizada para este artigo refere-se a oito anos de atuação no serviço social de um sindicato estadual de trabalhadores em telecomunicações, em um cenário de forte presença de empresas de call center, terceirizadas e quarteirizadas. Nesse período, o atendimento profissional concentrou-se em três grandes conjuntos de demandas, que aqui são apresentados não como categorias rígidas, mas como núcleos de sentido recorrentes.

O primeiro núcleo diz respeito à saúde física e mental. Trabalhadores e trabalhadoras buscavam o sindicato, muitas vezes, em situações de afastamento pelo INSS, retornos ao trabalho com restrições não respeitadas, recusas de reconhecimento de nexo causal e adoecimento ainda não documentado. Relatos de dores osteomusculares, crises de ansiedade, ataques de pânico durante o atendimento, insônia e uso intensivo de psicofármacos eram frequentes. A atuação do serviço social envolvia escuta qualificada, orientação sobre direitos previdenciários e trabalhistas, articulação com o departamento jurídico, encaminhamentos a serviços de saúde – em especial Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) e serviços de saúde mental – e produção de relatórios sociais

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**

que explicitassem a relação entre organização do trabalho e adoecimento, contribuindo para processos administrativos e judiciais.

O segundo núcleo de demandas relacionava-se à renda, estabilidade de vínculos e proteção social. Em um contexto de rotatividade elevada e de salários baixos, muitos trabalhadores dependiam de benefícios sociais, pensão alimentícia, renda de familiares e trabalhos informais complementares para compor o orçamento doméstico. Situações de atraso salarial, supressão indevida de adicionais e horas extras, demissões sem pagamento de verbas rescisórias, negativa de estabilidade para trabalhadores afastados por doença ou acidente eram comuns. O serviço social atuava na identificação das repercussões dessas violações sobre a reprodução social das famílias, dialogando com órgãos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) – como Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados (CREAS) – para acesso a benefícios eventuais, programas de transferência de renda e serviços de proteção social especial, quando necessário.

O terceiro núcleo dizia respeito à violência, discriminação e violação de direitos no ambiente de trabalho. Casos de assédio moral por parte de supervisores, cobranças humilhantes por metas não alcançadas, exposição pública de rankings de produtividade, restrição abusiva de idas ao banheiro, negação de pausas previstas na NR-17, discriminação por raça, gênero, orientação sexual ou deficiência e retaliações a trabalhadores que participavam de movimentos grevistas compunham parte expressiva da demanda. Nesses casos, a intervenção profissional combinava acolhimento, orientação sobre mecanismos de denúncia (internos, junto às CIPAs, e externos, via Ministério Público do Trabalho e Superintendências Regionais do Trabalho), articulação com o jurídico do sindicato e, quando cabível, elaboração de documentos técnicos que subsidiavam ações coletivas.

Esses três eixos de atuação se desenvolviam em estreita articulação com outras instâncias do sindicato. A leitura dos casos individuais e familiares alimentava o debate sobre prioridades da pauta de negociação, evidenciando, por exemplo, a necessidade de cláusulas mais protetivas em relação a pausas, metas, retorno ao trabalho após afastamento e proteção a mulheres vítimas de violência doméstica. Ao mesmo tempo, o serviço social participava de ações de formação junto à base – rodas de conversa, oficinas, materiais informativos – abordando temas como saúde mental e trabalho, direitos previdenciários, racismo no local de trabalho, assédio moral e sexual, parentalidade e cuidado.

Do ponto de vista teórico-metodológico, a prática profissional apoiava-se em uma perspectiva crítica do serviço social, que comprehende a questão social como expressão das contradições do modo de produção capitalista e posiciona a profissão na defesa de direitos e na ampliação da participação política dos sujeitos coletivos (Iamamoto, 2008). No contexto do sindicato, isso significava evitar a redução do atendimento social a uma lógica meramente assistencialista ou de “gestão da miséria” e, ao contrário, fortalecer a dimensão de mediação entre demandas individuais e

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**  
ação coletiva.

Um exemplo recorrente consistia em transformar situações isoladas de assédio moral em pauta de discussão coletiva. Casos semelhantes, identificados em diferentes empresas ou unidades, eram sistematizados em relatórios periódicos, apresentados em assembleias e negociações coletivas. Em alguns momentos, o acúmulo de denúncias e documentos técnicos subsidiou o ajuizamento de ações civis públicas sobre condições de trabalho em call centers, articulando sindicato, Ministério Público do Trabalho e órgãos de fiscalização.

Ao mesmo tempo, a atuação do serviço social revelava limites importantes. A capacidade de resposta do sindicato dependia de sua sustentação financeira, da correlação de forças com as empresas e do grau de organização da base; a rede pública de saúde e assistência, por sua vez, enfrentava subfinanciamento crônico e filas extensas, o que dificultava o acesso ágil de trabalhadores adoecidos a serviços especializados. Em muitos casos, apesar de todo o esforço de articulação, trabalhadores retornavam rapidamente a vínculos igualmente precarizados em outras empresas de call center, reatualizando o ciclo de adoecimento e violação de direitos.

Ainda assim, a sistematização da experiência sugere que a presença do serviço social no sindicato potencializa a capacidade de reconhecimento e enfrentamento de situações de vulnerabilidade que extrapolam a esfera estritamente trabalhista. Ao articular dimensões de saúde, proteção social e direitos humanos, o serviço social amplia o escopo da ação sindical, aproximando-a das exigências colocadas por um mercado de trabalho em serviços cada vez mais fragmentado, intensivo e desregulado.

## 5. Considerações Finais

A análise realizada permite afirmar que o setor de telecomunicações, especialmente no segmento de call centers e teleatendimento, constitui um dos espaços mais emblemáticos da precarização contemporânea do trabalho. A combinação entre reestruturação produtiva, terceirização em cascata, difusão de modelos de gestão baseados em metas agressivas e vigilância eletrônica, e reformas trabalhistas de caráter liberalizante produz um cenário em que trabalhadores jovens, majoritariamente mulheres e negros, enfrentam jornadas intensas, salários baixos, adoecimento recorrente e dificuldades concretas de acesso a direitos.

Nesse contexto, o sindicalismo enfrenta o desafio de reinventar suas formas de organização e intervenção, deslocando-se de um modelo tradicionalmente centrado em grandes empresas verticalizadas para uma realidade de cadeias produtivas desagregadas, com múltiplos empregadores e vínculos altamente rotativos. Estratégias que combinam negociação coletiva, atuação jurídica e incidência em políticas públicas tornam-se indispensáveis, mas, isoladamente, não são suficientes para dar conta da complexidade das situações vividas pelos trabalhadores de call center.

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024 | publicação: 16/07/2024**

É precisamente nesse ponto que o serviço social, incorporado à estrutura sindical, revela sua potência. Ao integrar atenção individualizada, leitura crítica das determinações estruturais e atuação em rede com políticas públicas de saúde, assistência e previdência, o assistente social contribui para transformar demandas fragmentadas em questões coletivas, alimentando a construção de pautas e estratégias de luta mais sintonizadas com a realidade da base. A escuta qualificada de trabalhadores adoecidos, vítimas de assédio ou em situação de grave insegurança de renda permite identificar padrões de violação de direitos, sistematizar informações e subsidiar ações coletivas em defesa de condições dignas de trabalho.

Tal potencial, contudo, não está isento de limites. A fragilização institucional dos sindicatos, acentuada por mudanças legislativas que afetaram sua base de financiamento e seu papel na regulação das relações de trabalho, restringe os recursos disponíveis para ampliar quadros técnicos e investir em atendimento interdisciplinar. A sobrecarga de demandas, diante de um contexto de desemprego e precarização generalizada, desafia a capacidade do serviço social de combinar respostas emergenciais com processos de formação política e participação crítica. A articulação com a rede pública de proteção social enfrenta barreiras estruturais impostas pelo subfinanciamento de políticas sociais e pela focalização de programas, o que muitas vezes devolve ao sindicato – e, por consequência, ao serviço social – pressões que extrapolam seu mandato.

Ainda assim, a experiência analisada indica caminhos. Em primeiro lugar, evidencia a importância de reconhecer os trabalhadores de call center como sujeitos centrais da categoria de telecomunicações, e não como periferia em relação às áreas consideradas “mais nobres” do setor. Isso implica assumir, nas pautas de negociação, temas como metas, pausas, ergonomia, saúde mental e proteção contra assédio como questões estruturantes, e não apenas reivindicações pontuais. Em segundo lugar, reforça a necessidade de fortalecer a produção de conhecimento a partir da prática, por meio de sistematizações, pesquisas aplicadas e parcerias com universidades, que possam dar visibilidade às formas contemporâneas de exploração do trabalho e subsidiar estratégias de enfrentamento. Em terceiro lugar, aponta para a relevância de articular lutas locais a agendas mais amplas de regulação do trabalho em serviços, dialogando com redes nacionais e internacionais que discutem riscos psicossociais, plataformas digitais, terceirização e direitos de trabalhadores em cadeias globalizadas.

Do ponto de vista da agenda de pesquisa, permanecem abertas questões relevantes: os efeitos de médio e longo prazo da exposição prolongada a modelos intensivos de teleatendimento sobre saúde mental e trajetórias profissionais; as interseccionalidades de gênero, raça e geração na experiência de precarização e na participação sindical; as especificidades do trabalho remoto e híbrido em centrais de atendimento e suas implicações para a organização coletiva; e o papel de novas tecnologias – como inteligência artificial e automação de contatos – na reconfiguração do trabalho e do emprego no setor.

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024 | publicação: 16/07/2024**

Em síntese, se o serviço social não é, por si só, capaz de reverter a precarização estrutural do trabalho em telecomunicações, a literatura e a experiência aqui sistematizadas indicam que sua presença em sindicatos amplia as possibilidades de proteção de trabalhadores vulneráveis, ao articular defesa de direitos, produção de conhecimento e construção de respostas coletivas às novas formas de exploração. Em um cenário de ofensiva neoliberal e fragmentação da classe trabalhadora, essa articulação entre crítica teórica, intervenção profissional e ação sindical aparece como uma das vias possíveis para disputar, no cotidiano, os sentidos do trabalho e da proteção social.

## Referências

- BRASIL. *Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1990.
- BRASIL. *Lei n. 12.852, de 5 de agosto de 2013*. Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude – SinaJuve. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2013.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA EXECUTIVA. *Sistema Único de Saúde (SUS): princípios e conquistas*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2000.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. *Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004*. Brasília, DF: MDS, 2004.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Portaria n. 2.446, de 11 de novembro de 2014*. Redefine a Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2014.
- CARDOSO, ANA ANGÉLICA ROMEIRO; LIMA, MARIA RAQUEL DA SILVA; CAMPOS, MÁRCIA OLIVEIRA COELHO; TEIXEIRA, ÉRIKA CÉSAR ALVES; PINHEIRO, JULIANA SOARES RODRIGUES. *Educação em saúde no esporte com crianças e jovens em condição de vulnerabilidade social*. Revista Brasileira em Promoção da Saúde, Fortaleza, v. 34, p. 1–9, 2021.
- CORTES NETO, EWERTON DANTAS; DANTAS, MAIHANA MAIRA CRUZ; MAIA, EULÁLIA MARIA CHAVES. *Benefícios dos projetos sociais esportivos em crianças e adolescentes*. Saúde & Transformação Social, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 109–117, 2015.
- LOPES, ANA CHRISTINA BRITO; BERCLAZ, MÁRCIO SOARES. *A invisibilidade do esporte e da cultura como direitos da criança e do adolescente*. Revista Direito e Práxis, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 1430–1460, 2019.
- OLIVEIRA, PATRÍCIA BARROSO DE. *Projeto social esportivo: possíveis implicações para o desenvolvimento de habilidades motoras e sociais de crianças em situação de vulnerabilidade*. 2020. Dissertação (Mestrado em Saúde, Sociedade e Endemias na Amazônia) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2020.
- PEROVANO-CAMARGO, LEONARDO; MATARUNA-DOS-SANTOS, LEONARDO JOSÉ; DA SILVA, OTÁVIO GUIMARÃES TAVARES. *Revisão sobre projetos sociais esportivos no Brasil: atualização de revisão, metanálise qualitativa e percepção de lacuna de pesquisa*. Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, deporte y Recreación, Murcia, v. 46, p. 24–35, 2022.

**Ano IV, v.2 2024 | submissão: 12/07/2024 | aceito: 14/07/2024| publicação: 16/07/2024**

SANTOS, ANA PAULA MAURILIA DOS; ROSA NETO, FRANCISCO; PIMENTA, RICARDO DE ALMEIDA. *Avaliação das habilidades motoras de crianças participantes de projetos sociais/esportivos*. Motricidade, Vila Real, v. 9, n. 2, p. 51–61, 2013.

BRITO, MATHEUS BELIZÁRIO; SANTOS, ANA PAULA; MARTINS, JOSÉ RICARDO; AVIGO, EDILSON. *Desenvolvimento de habilidades motoras em crianças de projetos sociais da cidade de Bauru*. In: CONGRESSO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DA UNESP, 8., Bauru. *Anais...* Bauru: UNESP, 2015.

HOLT, NICHOLAS L. et al. *A grounded theory of positive youth development through sport based on results from a qualitative meta-study*. International Review of Sport and Exercise Psychology, Abingdon, v. 10, n. 1, p. 1–49, 2017.

SUPER, SABINA; HERMENS, NIELS; VERKOOIJEN, KIRSTEN; KOELEN, MARIA. *Examining the relationship between sports participation and youth developmental outcomes for socially vulnerable youth*. BMC Public Health, London, v. 18, n. 1, 2018.

WHITLEY, MEREDITH A. et al. *Sport-based youth development interventions in the United States: a systematic review*. BMC Public Health, London, v. 19, n. 1, 2019.

UNITED NATIONS OFFICE ON DRUGS AND CRIME; INTERNATIONAL OLYMPIC COMMITTEE. *Preventing youth crime and violence through sport: a policy guide*. Vienna: UNODC; Lausanne: IOC, 2024.