



O TRABALHO INFORMACIONAL E A PRECARIZAÇÃO DO NOVO TRABALHADOR DO SETOR DE TELEMARKETING EM IMPERATRIZ (MA)

Cléia Coutinho da Mota Araújo¹
Rafaela Cabral Farias²

RESUMO

Trata-se de um estudo acerca dos novos métodos de organização do trabalho em um contexto de globalização econômica, e suas incidências na precarização do trabalhador no setor de telemarketing em Imperatriz (MA). O processo de reestruturação produtiva provocou a diminuição da classe operária fabril e o desmembramento dos espaços de produção. Esta tendência se mostra expressiva no aumento do precariado no setor de serviços. As terceirizações das empresas de telecomunicações e o avanço da telemática viabilizaram o crescimento dos chamados call centers que trazem em seus protocolos uma acentuada precarização, tendo como consequências: rotatividade de emprego, sobrecarga de trabalho e ritmo acelerado, cobrança, e autocontrole na qualidade dos serviços. Bem como, captura a subjetividade desse trabalhador à lógica do capital; no que toca ao envolvimento e capacidades cognitivas desse trabalhador, a fim de resolver os problemas, como se seus fossem negociar, e organizar sua equipe. Diante disso foram realizadas entrevistas com teleoperadores, nas quais se averiguou que tal precariedade permeia o cotidiano de trabalho de tais trabalhadores.

Palavras-chave: Novos métodos de organização do trabalho. Trabalho informacional. Precarização. Saúde do trabalhador.

ABSTRACT

This work has the main purpose to study the methods at work organization. The context of economic globalization and the impact on worker unsafety in

1 Graduada em Serviço Social pelo Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (UNISULMA).

2 Discente do curso de Pós-Graduação em Metodologia do Ensino Superior, no Instituto Nordeste de Educação Superior e Pós-Graduação (INESPO).

the telemarketing industry in Imperatriz-MA. The restructuring process has decreased the work and closed down many industrial facilities. This shows how badly are those service sector. The outsourcing of telecommunication companies and the fast growing of telematics, made possible the growth of that so called call centers, that brings in their protocols a precarious service as a consequences: turnover, overloaded work, fast pace of recovery and collection, self control on the quality of services. Also to use all the capacity of workers to solve problems as their own, negotiate and organize their team. With the purpose to know more about this, some interviews were placed with the telemarketers, were confirmed that such poorness and precarious situation still happening daily with the workers.

Keywords: New work organization methods, Informational work, Precariousness, Worker's health.

Submetido: 14/09/2015.

Aceito: 01-12-2015.

Introdução

Para a execução deste trabalho foi realizado um estudo acerca dos métodos organizacionais do trabalho advindos do processo de reestruturação das atividades produtivas, verificando suas refrações na precarização do trabalho no setor de *telemarketing* sob o atual contexto de globalização econômica, através de livros, artigos e dissertações.

Tendo como perspectiva a apreensão das múltiplas e reais determinações do objeto estudado, esta pesquisa é de base exploratória, e utilizou a abordagem qualitativa de investigação, fundamentada no materialismo histórico.

Segundo Paulo Netto e Braz (2011, p. 53), para Marx, o método implica em uma “determinada posição (perspectiva) do sujeito que pesquisa: aquela em que se põe o pesquisador para, na sua relação com o objeto, extrair dele suas múltiplas determinações”.

Foi utilizado um universo de cinco trabalhadores que já vivenciaram ou que ainda vivenciam a experiência como teleoperadores nos *call centers* investigados. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com tais trabalhadores nas quais se evidenciou as relações precárias de labor nestes espaços supracitados. De acordo com Triviños (2008, p. 146) esta técnica de pesquisa “[...] parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessaram à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas.”

Este recorte empírico se deu através da permissão dos trabalhadores em colaborar com este estudo, por meio da assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido, assegurando autenticidade e confiança, com duas vias de igual teor, ficando uma via com o entrevistado e outra com o entrevistador.

Os dados obtidos no decorrer da pesquisa foram analisados mediante recorte dos discursos dos trabalhadores entrevistados, que foram gravados e posteriormente transcritos. Diante deste recorte metodológico é necessário situarmos o trabalho imaterial enquanto um elemento de expansão e acumulação do capitalismo atual, decorrente de uma cadeia produtiva centrada em uma produção arraigada nas diversidades de capacidades cognitivas e inovadoras heterogeneamente determinadas, que se expressam nas inúmeras criações de produtos imateriais.

Tais intangibilidades nos complexos de produção situam-se no bojo das atividades laborais do novo trabalhador precariado do setor de *telemarketing*. Uma exploração combinada com a que se alastrava do modelo anterior, com a recomposição do trabalhador a um novo perfil multifuncional, subsumido ao novo padrão de acumulação capitalista, garantindo um aumento gradativo das taxas de mais-valor relativo. Estas práticas laborativas são caracterizadas nos dias atuais como sendo uma das formas de intensificação do trabalho.

A reorganização na produção capitalista levou a um novo redimensionamento intra e extra fábrica, de modo que vem demandando uma mão de obra polivalente, intensificação no ritmo de produção e a flexibilidade das jornadas de trabalho.

Esse novo trabalhador vê-se, a cada dia, mais compelido a aperfeiçoar-se aos novos requisitos postos pela intensificação das jornadas de trabalho e ao acúmulo de funções regido pelo autocontrole, não obstante ao cumprimento de metas de produção estabelecidas no cerne das cadeias produtivas. Estas cadeias, que tem como intuito criar e recriar estratégias essenciais à ampliação das taxas de mais-valor, demandam a adequação desse novo tipo de trabalhador aos novos métodos de gestão, bem como a incorporação do seu regime de trabalho às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

As modalidades de exploração do trabalho na atualidade colocam ao modo de produção capitalista a prerrogativa de restringir

os saberes empíricos constituídos pelo coletivo dos trabalhadores, circunscrevendo-os deste modo à racionalidade da produção de mercadorias como forma de submeter a capacidade intelectual dos coletivos de trabalho à lógica do mercado e à lógica produtivista da expansão dos valores de troca (AMORIM, 2013).

Entende-se tal pressuposição pelas inúmeras implicações dos processos organizacionais e tecnológicos postos a esse trabalhador precarizado do setor de *telemarketing*, que por sua vez consagra em sua produção, distintas formas de mercadorias imateriais na atual era informacional.

1 O trabalho informacional: elementos para a discussão

O capitalismo contemporâneo consubstanciado pelo suporte informacional intensifica e multidimensiona não somente as diversas formas de exploração da força de trabalho, em face da nova política gerencial implantada no cerne empresarial de influência ideológica dos métodos japoneses, como também, apreende a capacidade intelectual do trabalhador polivalente, controlando desta forma, as capacidades cognitivas desse novo precariado.

A desinstitucionalização do modelo anterior de produção verticalizado e o estabelecimento do novo modelo de empresa-rede de comando informacional, que tem como norte uma intensa competitividade por parte do controle dos fluxos informacionais, vem exigindo maior qualificação do trabalhador a fim de um maior enquadramento no uso das TICs. “[...] pois é esta que viabiliza a emergência do conhecimento tático.” (WOLFF, 2009, p. 107).

Essa nova tendência produtiva baseada na comunicação e informação, demarca a informática no bojo do processo de produção imaterial, produção está que se baseia em uma rede informacional, de modo que, restringe os saberes e as atividades laborais do novo trabalhador à nova lógica de acumulação mediante a intensificação dos níveis de trabalho e as exigidas qualificações por parte dos ditames organizacionais de produção. Tal característica se expressa bastante na difusão e proliferação das centrais de teleatendimento, cujo processo de trabalho permeia-se pelas tecnologias flexíveis e de informação. Nesse sentido Braga (2009) coloca que:

Exatamente por se tratar de um setor que, em certa medida, condensa uma variada gama de tendências inerentes

à reestruturação produtiva capitalista, a produção em escala industrial de serviços informacionais representa um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade (BRAGA, 2009, p.66).

Nesse contexto de era informacional é exigido ao novo trabalhador um perfil ágil e criativo, no sentido de que, mediante iniciativas aleatórias ele venha a responder e solucionar situações extemporâneas que surgem no cotidiano de trabalho das cadeias produtivas. Ao passo que, sob essa nova lógica empresarial, esse novo trabalhador é subsumido tanto à automação flexível como também vivencia um particular vetor de coisificação das suas capacidades cognitivas. “A transformação do trabalho vivo em um mero “elo de integração” das informações empresariais.” (WOLFF, 2009, p.108).

O novo maquinário flexível e informacional reifica o tão demandado trabalho vivo no atual contexto de reestruturação das atividades produtivas. Essa reificação se dá mediante o processo de descentralização que outrora eram prerrogativas gerenciais, que no novo parâmetro organizacional são transferidas em grande escala a parcela de operários assalariados.

O grau de intervenção e de dependência em relação ao trabalho vivo que faz toda a diferença e define a aplicação das TICs no interior da produção. Quanto menos intervenção da força de trabalho, menos dependente o capital se torna com relação ao trabalho vivo. Quanto menos dependente do trabalho vivo, mais controle a empresa consegue ter sobre sua produção. (WOLFF, 2009, p. 111).

Portanto, o saber tático é entendido como crucial estratégia de valorização do capital, logo, o trabalho imaterial é tido como determinante na atual forma de produção capitalista, eminentemente acentuado nos novos mecanismos de criação e valorização do valor. “Uma vez que a própria criação do maquinário informacional-digital avançado é resultado de interação ativa entre o saber intelectual e cognitivo do trabalho atuando com a máquina informatizada.” (ANTUNES, 2013, p.26).

Visto que tais mudanças no mundo do trabalho vêm incidindo negativamente no cotidiano do novo trabalhador precarizado. E que no âmbito da prestação de serviços e da venda de uma nova mercadoria imaterial-informacional, esse processo de produção contempo-

rânea se expressa bastante pela reificação das capacidades cognitivas desse precariado mediante a transferência de tais saberes ao novo maquinário flexível-informacional.

O próximo item abordará as novas modalidades de precarização e reificação da força de trabalho, no atual contexto de globalização neoliberal e de reestruturação nos padrões organizacionais de produção, a fim de situar as principais incidências desse novo paradigma no que diz respeito à intensificação do quadro de degradação das condições de trabalho, advindas desse processo acima mencionado, alinhando com a real situação dos teleoperadores de Imperatriz (MA).

2 O quadro de precarização das relações de trabalho no setor de telemarketing

Huws (2009) parte do princípio de que o capitalismo enquanto força dinâmica, cujo motor opera por meio dos processos inter-relacionados de mercadonização e acumulação, buscam insaciavelmente novas mercadorias e novos mercados, nos quais a mais-valia possa ser extraída a fim de alimentar sua expansão voraz. Segundo Huws (2009, p.38), “Esse aspecto torna-se particularmente relevante quando passamos a discutir a atual onda de mudança tecnológica - o amplo uso das tecnologias da informação e da comunicação (TICs)”.

Desta forma é válido mencionar que:

Ao longo da década de 1990, a visível expansão do setor de serviços que acompanhou o ciclo neoliberal de privatizações desenvolveu-se conforme a lógica da mecanização, da padronização, da especialização e da fragmentação (BRAGA, 2012, p.185).

As principais características da reestruturação das atividades produtivas na década de 1990, no Brasil, estiveram associadas à relação da produção consubstanciadas pelas tecnologias informacionais, submete os trabalhadores a um regime de acumulação mundializado e organizado em torno da dominância da financeirização do ambiente empresarial. Nesse contexto verificam-se novas práticas no mercado de trabalho, que resultam em uma organização fragmentada de contratos de trabalho com duração determinada e empregos por conta própria (BRAGA, 2012).

Foi sob um contexto social de intensificação do ritmo de tra-

balho e sucateamento de direitos trabalhistas, em tempos de capital global expansionista, que o trabalho de *telemarketing* se originou no Brasil, sobretudo com as privatizações do setor de telecomunicações em meados dos anos 1990.

No Brasil esse setor formou-se apenas muito recentemente: na realidade, 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990, e 76% a partir de 1998, ano de privatização do sistema Telebrás e auge do neoliberalismo no país (BRAGA, 2012, p. 187).

Nogueira (2011) entende o trabalho de *telemarketing* como sendo qualquer atividade desenvolvida através de sistema de telemáticas e múltiplas mídias, tendo como escopo ações padronizadas e contínuas de *marketing*. Esse segmento teve início por volta de 1950, nos Estados Unidos, sendo utilizado principalmente nas consultas que tinham como intuito obter respostas de eventuais dúvidas da população local.

De acordo com Venco (2009), no final dos anos 1990, em um contexto de políticas neoliberais, ocorreu a privatização das telecomunicações no Brasil. Tal processo proporcionou o desencadeamento das operadoras de telefonia, em outras empresas inseridas nas cadeias produtivas, o teleatendimento.

Rosso (2013) coloca que as inovações tecnológicas aumentam a produtividade do trabalho, mas, que o grau de intensidade da prática laborativa relaciona-se com a organização e a gestão, ou seja, o modo como é organizado o trabalho, de maneira que venha a resultar em mais trabalho na mesma quantidade de horas de duração de jornada, com o mesmo número de trabalhadores e com o mesmo padrão tecnológico.

Marx (2013, p. 390) explicita que:

O mais-valor obtido pelo prolongamento da jornada de trabalho chamo de mais-valor absoluto; o mais-valor que, ao contrário, deriva da redução do tempo de trabalho necessário e da correspondente alteração na proporção entre as duas partes da jornada de trabalho chamo de mais-valor relativo.

Dowbor (1985) aponta duas formas de formação do excedente para que ocorra a reprodução ampliada do capital. A primeira for-

ma consiste em trabalhar mais, dando lugar ao excedente absoluto. No entanto, o autor informa que tal forma de elevar a produtividade apresenta limites com relação à força de trabalho humana, pois a mesma se esgota. A segunda consiste em trabalhar melhor: “Em outros termos, trata-se de aumentar a produtividade, fazer render mais a cada hora que trabalhamos, dando lugar ao excedente relativo.” (DOWBOR, 1985, p. 23).

Com a vigente onda de organização flexível, cujo trabalho é regido pelo escopo da redução de custos com forças produtivas, e do tempo de produção das mercadorias, Pinto (2013) esclarece que as empresas criaram um sistema de análise e aperfeiçoamento nos processos de trabalho, que são realizados por uma equipe multidisciplinar envolvendo os trabalhadores operacionais e a gerência. Essa aproximação permite extrair o conhecimento tático que os mesmos apreendem sobre o processo de trabalho. Nesse sentido, Rosso (2013, p. 49) pontua de forma geral alguns elementos dessa organização flexível como:

Ritmos e velocidades exigidas pelas atividades, acúmulos de tarefas, polivalência ou exercícios simultâneos de diversas atividades paralelas, aumento ou diminuição do esforço exigido no trabalho, cobrança de resultados por parte de chefes ou controladores dos processos de trabalho.

Conforme a autora, essas incidências da atual organização difundidas setorialmente, como no caso das centrais de teleatendimento, acabam por colocar as funções que antes eram distribuídas de maneira específica para cada trabalhador, acumulando sobre os ombros de um só teleoperador. Estes atendem atualmente um número maior de chamadas em um tempo mais reduzido, associados às cobranças para o cumprimento de metas que são feitas sobre ameaças de demissão.

Assim, se por um lado os elementos devastadores da crise, bem como da atual organização flexível como uma das formas de superação da mesma, resultaram em grande número de desempregados, por outro lado demandou esforço maior daqueles que permanecem em atividade.

No que tange à organização no setor de teleatendimento, Venco (2009, p. 155), afirma que: “[...] trata-se de uma organização do

trabalho pautada na prescrição dos procedimentos, a qual é acompanhada de forte controle dos teleoperadores.” Esse controle se dá:

Do lado da tecnologia que permite o registro de todas as ações nas posições de atendimento (PAs), das pausas para o lanche, toailete, da quantidade de ligações feitas ou atendidas, do número das que obtiveram resultado favorável à empresa, assim como as estatísticas relativas às principais razões de recusa das propostas, do tempo de atendimento para cada ligação (VENCO, 2009, p.155-156).

Os trabalhadores do setor de *telemarketing* sintetizam as mais recentes tendências do mercado de trabalho brasileiro. Segundo Braga (2013), tais trabalhadores são realmente notáveis, pois condensam as características mais salientes nesse atual regime de acumulação toyotista, o novo trabalhador precariado, que em pouco mais de uma década e meia transformou-se no segundo mais numeroso em termos ocupacionais no país, atingindo cerca de 1,5 milhões de trabalhadores.

O autor caracterizou esse novo trabalhador precariado como:

A massa formada por trabalhadores desqualificados e semiqualeificados que entram e saem rapidamente do mercado de trabalho, por jovens à procura do primeiro emprego, por trabalhadores recém-saídos da informalidade e por trabalhadores sub-remunerados (BRAGA, 2009, p. 82).

A expansão desse setor de *telemarketing* torna-se um fator de preocupação, já que nos últimos tempos, o mundo do trabalho tem sido marcado por forte tendência a precarização, e que tal setor traz como perspectiva a abertura do mercado internacional no país. O que pode agravar ainda mais esse quadro de precarização aos teleoperadores. (NOGUEIRA, 2011). Todavia, o setor de *telemarketing* enquanto revelador de uma das formas particular de precarização do modo de organização toyotista, no mercado de trabalho brasileiro, sanciona um tipo de organização intensificadora do ritmo de labor no interior das centrais de teleatendimento.

3 O quadro de precarização no setor de telemarketing sob o olhar dos teleoperadores de imperatriz (MA)

De modo geral, o setor de telemarketing enquadra-se enquanto atividade do setor de prestação de serviços, desempenhada pelos trabalhadores assalariados dos *call centers*, constituindo-se da relação

e da comunicação entre os clientes e os teleoperadores. Tais trabalhadores estão marcados por uma situação de subordinação, exploração e precarização estrutural e subjetiva de suas capacidades laborativas. O processo de trabalho nas centrais de teleatendimento (CTAs) contempla uma gama de exigências de natureza cognitiva. Desta forma, a experiência de trabalho a seguir expressa bem essa situação:

Lá na empresa era dividida em duas equipes, eu era a líder de uma delas, aí eu tinha que dá suporte para toda a minha equipe, ou seja, se o sistema parasse, se o computador desligasse eu tinha que sair da minha P.A e ir lá dá um jeito, remanejar um, para o lugar do outro, esse tipo de coisa. E se uma pessoa chega-se lá triste eu tinha que elaborar campanha para motivar, eu tinha um diário de bordo, todas as coisas que aconteciam, eu tinha que relatar nesse diário, e a cada final de mês eu tinha que enviar esse diário. (Teleoperadora (A), Empresa (A)).

E completa:

Quando o novo supervisor terceirizado chegou, ele começou com uma perseguição, um assédio moral, eu trabalhava mais ganhava menos e tinha que fazer coisas que não eram de minha competência, tipo [...], eu já não dormia mais, ficava com uma pressão pensando nossa eu tenho que trabalhar, da conta da minha meta, nossa tenho que pensar em elaborar alguma coisa para alguém vender bem. E se tinha algum funcionário que faltava eles jogavam a bola toda para mim, falavam vai lá e te vira, e foi aumentando, aumentando [...]. Às vezes saía de lá 11:00h da noite, para preparar a campanha, e no outro dia tinha que chegar mais cedo para ver se estava tudo certo. (Teleoperadora (A), Empresa (A)).

Nas sociedades capitalistas contemporâneas, o mundo do trabalho, encontra-se permeado por um contexto de mudanças tecnológicas associadas a uma reestruturação da organização das cadeias produtivas, e, por conseguinte a um quadro de intensificação do trabalho. No setor de telemarketing esse quadro incide de maneira acentuada, o que vem implicando aos trabalhadores um maior envolvimento mediante a mobilização e apreensão de seus saberes. Segundo Rosenfield (2009, p. 173):

A ocupação ligada às tecnologias de informação e comunicação-TICs, por sua natureza informacional e imaterial, a priori, exigiria maior qualificação e competência nas suas tarefas de maneira inteligente e imaterial, o que apontar-

ia para uma redução da divisão do trabalho entre os que concebem e os que executam [...]. (Grifos da autora).

Desse modo, é interessante mencionar que no trabalho do conhecimento, nessa era informacional e de mercadorias de caráter imaterial, as equipes de trabalho e aos pequenos coletivos de trabalhadores, foram delegados novas tarefas bem como uma maior capacidade iniciativa e organizacional (CASTILLO, 2009).

Sobre este aspecto a teleoperadora (A) da empresa (A), diz que o perfil procurado para se tornar um teleoperador(a) é “alguém extrovertido, desenrolado, falador, eles querem pessoas com uma boa lábia, que saiba trabalhar em grupo, seja proativo [...]. A ex-teleoperadora (C) que trabalhou na empresa (B) diz que:

Tem que saber conversar [...], por que a gente passa por um teste de voz, então não pode gaguejar ou se atrapalhar nas palavras. Eles fazem uma provinha de redação. É mais o menos isso é o teu perfil de voz e de conversar

No que toca ao processo de trabalho no interior da central de tele atendimento a tele operadora (A) da empresa (A) ressalta que:

A gente senta na P.A não sai de lá para nada, e vende muito, muito e muito [...]o processo de trabalho é mais o menos esse, você tem metas e tem que cumpri-las acima de qualquer coisa. O relacionamento com os companheiros não é muito grande até por que você tem que vender muito...! Eles fazem muitas campanhas de motivação mais a gente sabe que na verdade aquilo tudo é só para vender, vender e vender bem tu é só mais um que mais cedo ou mais tarde é mandado embora caso não cumpra sua meta.

E acrescenta que:

O tempo sobre o cumprimento de metas era mensal, eles colocavam as metas, e você tinha que bater elas. Pelo monitoramento eles têm um sistema de base onde eles inserem vários clientes dentro do seu pacote, eles já te dão pronto onde cada um tem acesso àqueles clientes selecionados, é mais ou menos isso [...] o gestor trabalhava tanto para a empresa onde trabalho quanto para a telefonia terceirizada, ele monitorava tanto a operação de base quanto a telefonia, e ele colocava muito a gente para ligar, ligar, e ligar [...] porque quanto mais se ligava mais a empresa terceirizada ganhava e a que eu trabalhava antes

do meu afastamento, caia no rendimento porque se você liga muito, acaba não tendo tempo de conversar e ficava num beco sem saída [...] às vezes você tinha que falar com mais de cem clientes num expediente de trabalho.

A ex-teleoperadora (B) que trabalhou na empresa (B) relatou que:

Eu fiquei muito chateada, tive um impasse com a minha supervisora por que ela gritou comigo na frente de todo mundo, eu peguei meu readset e fui embora. E ela foi atrás da coordenadora para me suspender, aí descontaram do meu salário. Aí eu fiquei na dúvida se iria ou não no ministério do trabalho por que isso é assédio moral! E era a mesma que ia sempre ao banheiro atrás das outras operadoras. E teve uma amiga minha que se acabou de chorar porque a supervisora se levantou foi até a P.A dela e disse: - Eita! Ligação zerada operadora! [...] Gente é ridículo o que ela fez, era um terror lá!

Esses elementos internos da empresa, o suporte tecnológico, ou seja, o sistema *online*, bem como supervisores terceirizados, expressam-se como a cadeia de controle sobre o trabalho nas centrais de teleatendimento, exigindo cada vez mais dos teleoperadores o cumprimento de maior número de metas em menor tempo e simultaneamente maior envolvimento, mediante a realização de múltiplas tarefas a fim de um maior lucro empresarial.

Venco (2009) coloca que os próprios clientes ou usuários assumem um papel de destaque no setor de serviços como um complemento desse quadro constituído de agente de pressão e controle sob os operadores de telemarketing. Assim. “os clientes são, também, agentes ativos no exercício da pressão e em termos da intensificação do trabalho” (VENCO 2009, p.158).

Nesse sentido o relato da ex-teleoperadora (D) que trabalhou na empresa (B) expressa com clareza essa situação:

[...] eu estava atendendo uma pessoa de fora, ela já ligou bastante alterada sendo que eu já estava me sentindo mal devido uma gravidez de risco, e aí ela começou a falar palavras de baixo calão comigo falando para eu ir me lascar, que tu não consegue resolver nada. A partir daí eu fui me alterando e eu dei convulsão, então a partir disso eu já estava fora de mim. Tem clientes que acham que por se tratar de uma prestação de serviço ou por que estão pa-

gando podem tratar a gente como bem entender...

A teleoperadora (A) da empresa (A) completa:

Tem cliente que é mais amigável e outros mais bravos. Então vai depender do cliente, não digo que você ouve besteira por que o cliente sempre tem razão né?!, Mas ouvi muita grosseria, então até tu moldar aquele cliente não dá tempo, porque a empresa tenta reduzir, e pior a gente não podia falar para o cliente ir na loja só para pedir informação, era a gente que devia passar todas as informações, porque se a pessoa fosse lá na loja e não fizesse nada a gente levava bronca [...] porque o atendimento não foi bem feito, porque eles falavam se for para encher a loja não adianta, nós queremos clientes, lucros!

E acrescenta:

A gente ligava tanto para Imperatriz quanto para Rio Grande do Norte, Bahia, enfim [...]. Aonde tem a empresa a gente ligava. Então era muito ruim por que às vezes você trabalhava com a campanha aí tu trabalhava uma semana com o Maranhão, e já na outra semana com o Ceará, então os clientes que ficavam para traz não dava tempo de você fidelizar eles. Era muita coisa.

No que tange a essa situação de auto exploração da mão de obra e intensificação de trabalho, Marx (2013, p. 395) explicita que:

Na produção capitalista, portanto a economia de trabalho por meio do desenvolvimento da sua força produtiva não visa em absoluto a redução da jornada de trabalho. Seu objetivo é apenas a redução do tempo de trabalho necessário para a produção de determinada quantidade de mercadorias. Que o trabalhador, com o aumento da sua força de trabalho. Produza em uma hora, digamos, dez vezes mais mercadorias do que antes, e, consequentemente, precise de dez vezes menos tempo de trabalho para cada artigo.

Ainda no que toca à organização do trabalho nas centrais de teleatendimentos, estas poderiam se enquadrar nas características retroativas do neotaylorismo ou nas características do pós-taylorismo informacional. Especificadamente nos *call centers* se expressa na garantia da qualidade e na satisfação ao cliente com gentileza, educação e bom humor sob um ritmo frenético de trabalho, e bem pouco tempo para realização de cada ligação (ROSENFELD, 2009).

Sendo este trabalho marcado por um forte controle no que diz respeito ao tempo para realização de cada ligação, pausas e do seguimento correto do script, a ex-teleoperadora (C) da empresa (B) respondeu:

Tinha um supervisor que sempre ficava controlando, acompanhando, dando estratégias para que a gente pudesse desdobrar o cliente para aquela ligação acabar rápido [...] O cliente vem falar muita coisa e se você não tiver um meio, uma forma educada para cortar aquele cliente sem que ele perceba. Aí eles nos dava dicas de como desdobrar o cliente sem que ele perceba.

A teleoperadora (A) da empresa (A) coloca que:

No início, a primeira vez que você vai falar com o cliente, você fica muito perdido, pois tinha que falar o nome da empresa, tinha que deixar esclarecidos valores, tinha que dá uma maquiada na questão dos juros, na questão do valor [...]. Você tem que ser muito simpática, sabe aquelas coisas, e com um super sorriso na cara.

E ainda:

Tem um script você tem que está seguindo, todas as ligações são gravadas, monitoradas, quando você fala alguma coisa do tipo, automaticamente alguém entra ali no meio da ligação, você sabe [...], você sente um eco, um ruído, aí você pensa, tem alguém me ouvindo [...]. Aí já fico naquela tensão, aí quando você tá desenrolando uma ligação, alguém chega e fala algo até porque eles não deixam tu passar muito tempo com o cliente, tem que diminuir o tempo aumentar os clientes e vender muito!

No que se refere às pausas a ex-teleoperadora (B) que trabalhou na empresa (B) respondeu:

As pausas [...] tu pensa que é na hora que você quer ou precisa?! [...] não é. Por exemplo, tu pega 8:00h depois disso tu vai passar todo o expediente e vai tirar só a pausa toalete, ou a pausa 10 como é chamada. Se tu tirar a pausa 10 tu vai ter que se virar para comer em 10 minutos. Às vezes a pausa era muito recente você ficava muito tempo sentada atendendo, se tu tirasse 7:30, aí tu só ia tirar no final.

A ex-teleoperadora (D) que trabalhou na empresa (B) completa,

[...] tinha as pausas feedback, ou seja, se a equipe precisava passar por treinamentos então se colocava essa pausa. Ou quando um colaborador não estava agindo de acordo com a empresa era colocada a pausa serviços internos para conversar com esse colaborador.

Quando indagadas acerca do cumprimento de metas e se existe alguma bonificação? A teleoperadora (A) da empresa (A) respondeu:

Tinha metas de 60,80 e 100 mil. E tinha bonificação como forma de porcentagem que tu ganhava em cima. O salário na época era R\$700,00, quando a teleoperadora vendia muito, muito mesmo e batia as metas recebia no máximo R\$1.100,00 que não era muita coisa...

E sobre a empresa (B), a ex-teleoperadora (B) relata que;

Tinha uma bonificação no sentido de [...]. No tempo em que eu trabalhei os três melhores ganhavam [...] o 1º colocado ganhava 100 reais. Só que às vezes era dinheiro e às vezes era brinde, mais era assim tão ridículo.

Sobre essa premiação o ex-teleoperador (E) que também trabalhou na empresa (B) fez questão de falar,

Às vezes era brinde de cosméticos, ingresso para o cinema, etc...

A intensificação desse ritmo de trabalho no que toca ao cumprimento de tais metas tem causado em muitos agravos à capacidade física e psíquica dos teleoperadores, observe nos relatos a seguir:

Os call centers não ficam mais de dois anos com um teleoperador por conta da LER-DORT, por causa dos problemas no ouvido, por causa dos problemas psicológicos, dores na coluna, então assim [...] O meu período lá eu só fiquei dois anos, dentro do atendimento quando eu estava grávida de três meses quando recebi a ligação de uma cliente de fora e ela falou palavras de baixo calão comigo e eu não aguentei e tive convulsão. A partir daí minha vida virou um inferno! [...] A minha gravidez passou a ser de risco, não tinha paz comigo mesmo porque eu já estava com problemas psicológicos e ficava ouvindo aquelas vozes na minha cabeça, depois de quinze dias que fiquei de atestado eu voltei lá, quando percebi que não dava para continuar lá entrei com um processo contra a empresa e fui ao neurologista e em outros médicos que

me avaliaram e diziam que eu não poderia de forma alguma ficar naquele ambiente de trabalho, pois então entrei com um recurso dentro e a doutora me encaminhou para o INSS, daí tirei quatro meses de licença maternidade e mais um mês de férias, e fiquei um bom tempo afastada da empresa quando passou esse período que eu voltei, esse problema psicológico voltou comigo de novo porque eu lembrava toda a cena, aí pedi para colocarem meu nome em uma carta de demissão que tinha dentro da empresa, mas não queriam me demitir, e eu pedia para sair porque se não eu iria entrar em depressão. (teleoperadora (D) que trabalhou na empresa (B)).

A teleoperadora (A) que trabalha na empresa (A) relata o seguinte:

Passamos 5 horas e 20 minutos sentados e não é bom por que você sente uma agonia com o headset no ouvido falando, falando, falando e tu fica sentada muito tempo não pode conversar nada, e aí tu quer extravasar e sair um pouco e eles diziam. Não espera a tua pausa [...] E aí 20 minutos não dá para nada, nem comer direito, tu engole a comida, ia no banheiro mais não podia demorar muito por que tudo que você fizer tinha que relatar e colocar no sistema a pausa!

E ainda,

E era muito desconfortável tu passa horas e horas sentadas na P.A e aí dar dor nas costas [...] Eu mesmo já tive problemas de má circulação, depois eu passei a sentir dores na mão, aí depois que eu reclamei que todo mundo estava sentindo, eles enviaram umas bolinhas que não serviram para nada!, Desculpe a expressão [...]. E no fim do dia você não quer mais ouvir nada [...] eu particularmente desde quando comecei a trabalhar não aguento mais falar pelo celular, digo logo à pessoa, vamos conversar pessoalmente, não tenho mais paciência [...] e inclusive perdi um pouco da audição.

Os relatos aqui expostos apontam para um dos principais agravos às capacidades psíquicas dos teleoperadores, o assédio moral no ambiente de trabalho, e que, por conseguinte resulta em afastamentos e até mesmo, em alguns casos, solicitações de demissão por parte dos trabalhadores afetados por não aguentarem mais as situações constrangedoras e de intimidamentos.

Barreto e Heloani (2013) caracterizam o assédio laboral como

sendo condutas verbais ou atitudes que desqualificam e causam constrangimento do outro, de formas abusivas e receptivas que ocorrem no local de trabalho, constituindo um conjunto de procedimentos de destruição do outro.

A trabalhadora (A) que está afastada da empresa (A) em decorrência de um quadro psíquico, no momento que foi questionada se ainda queria voltar a trabalhar como teleoperadora, relatou claramente essa situação:

Deus me livre eu não passo nem em frente, eu fiquei traumatizada [...] eu não quero, e não é uma coisa que eu desejo para ninguém. E passar em frente ou voltar é rever a mesma coisa que já aconteceu, sentir as mesmas sensações, mesmo por que não tem clima para eu voltar, são outras pessoas e lá eles não tiveram sigilo comigo, pessoas que já trabalharam em outras centrais ficaram sabendo do meu problema de depressão, muita gente comentava, ‘A doida do call center’ Eu não entendi nada gente de fora vinha me perguntar como eu estava, e alguns comentários e você percebe um afastamento, um ti-ti-ti. Porque a própria gestão não foi capaz de manter sigilo desse tipo de problema.

E completa,

A gente tem aquela coisa de ir trabalhar, por que aluno estudando de manhã onde teria emprego que conciliasse né? [...]. Quando surgiu para mim eu pensei nossa oportunidade dez [...] Mas não é isso, porque eles pensam assim, inclusive teve discussões lá dentro dizendo que eu estava era no lucro de está lá dentro. Quando eu cheguei com o meu atestado minha carta de demissão já estava pronta. Quando viram que eu não iria pedir demissão, pois eu coloquei outro atestado. Eles achavam que eu era um prejuízo por que não estava dando lucro e queriam me demitir antes que eu me encostasse pelo INSS. E nunca é bom para uma empresa ter um trabalhador encostado, e eu adoeci lá dentro, então não seria bom um processo judicial trabalhista. É como se para eles eu fosse uma sementinha venenosa que estava se ramificando então era me arrancar e jogar fora. Nesse período eles me mandavam cartas, ligavam dizendo que tinha que voltar se não a gente vai tomar as precauções cabíveis, judiciais.

E ainda:

E teve uma vez que eu cheguei lá e disse que só saía de lá depois que falasse com meu chefe, e a moça fez descaso di-

zendo que se eu tivesse algo para falar que falasse com ela. Inclusive eu ia surtando nesse dia aí fui acompanhada até o CEREST e o médico me passou uma dosagem de remédio. Depois que eu falei depois disso tudo aí eles viram que era sério. Você tá doente, ter consciência do seu estado e ter que provar mover céus e terras para as pessoas acreditarem é horrível [...]. Todas essas consultas, toda a questão do INSS, para mim foi muito pesado por que mais uma vez eu tive que lembrar tudo que aconteceu, para ver se alguém me dava um parecer. Isso é complicado [...]. Não pretendo voltar, não aconselho a ninguém, aqui em Imperatriz isso está se tornando um setor terciário de serviço, e com certeza vai crescer mais e mais, e aquela velha ilusão que eu tive no início e no final tu paga com a saúde!

E a ex-teleoperadora (C) acrescenta que não voltaria a trabalhar na empresa (B) por que:

Eles mudam, mais eles não te passam isso, mais mudam o quadro, demitem; você nunca está seguro de trabalhar lá [...]. Como na minha época, eles demitiram em massa, demitiram 80 funcionários e de lá para cá é direto, demitem 40 e vão mudando o quadro de funcionários, então não é algo que te assegure.

As novas reengenharias, o suporte tecnológico e as organizações entre a gerência e os trabalhadores proletários, no cerne das cadeias produtivas investigadas, têm intensificado demasiadamente os ritmos de trabalho na atual forma de produção de mercadorias de caráter imaterial/informacional, a fim de elevar os lucros dessas empresas, em detrimento do fator humano desse novo trabalhador precariado do setor de *telemarketing*.

Dadas às evidências do alto índice de exploração da força de trabalho, vivenciada por esse seguimento de trabalhadores, do setor de *telemarketing*, expostas aqui mediante recorte desse universo empírico, é válido mencionar que, “[...] a gênese e o desenvolvimento de muitas doenças têm conexão com o trabalho e as relações sociais subjacentes.” (LOURENÇO, 2013, p.166).

Considerações finais

A seguir são apontadas algumas considerações acerca da constante exploração da mão de obra nos *call centers* investigados no decorrer da pesquisa, tanto no aspecto quantitativo, quanto no qualitativo, do processo de produção.

As entrevistas efetuadas junto aos trabalhadores dos *call centers* corroboraram e acrescentaram informações relevantes acerca do trabalho em *telemarketing* em Imperatriz (MA).

Verificou-se que os teleoperadores vivenciam a mesma jornada de labor eminentemente estressante, como em outras localidades abordadas pelos autores estudados. Em decorrência da sobrecarga de trabalho, do assédio moral, da ausência de descansos durante o expediente de trabalho, dentre outros fatores de precarização explicitados pelo referencial teórico adotado.

Dito isto, pode-se dizer que se presencia um terceiro momento de abstração e reificação do trabalho vivo na era informacional. (WOLFF, 2009).

As novas relações laborais se sustentam no autoritarismo, na intolerância, e nos intimidamentos, o que contribui para novas exigências e intensificação do trabalho. As vezes em que o colaborador é incentivado, e em alguns casos obrigados a exercer suas funções de forma grupal, submete-se a uma grande quantidade de tarefas e acaba por ficar sem tempo para satisfazer até suas necessidades fisiológicas, e menos ainda para formar vínculos com os demais “colaboradores”. (BARRETO; HELOANI, 2013).

Todavia, ao passo que a globalização econômica e as reengenharias no mundo do trabalho representam um retrocesso aos direitos trabalhistas, há um espaço aberto para lutas em prol de condições dignas de trabalho. Isto é, uma luta formada mediante articulação política desses trabalhadores, como também dos atores sociais que têm sua bandeira de luta enviesada por estes direitos. Sob este aspecto, é imprescindível a formação de um sindicato dos trabalhadores em *telemarketing* em Imperatriz (MA), mas que este sindicato tenha uma articulação autônoma, não esteja atrelado a instituições empresarias, e nem seja associado a outros sindicatos, pois renegaria a especificidade de sua categoria. De acordo com Sczip (2013), a atividade elementar de qualquer sindicato é a sua ação reivindicativa, impedindo que os salários baixem, que o valor da mão de obra caia abaixo do seu valor e garanta condições de trabalho. Para isso o sindicato tem que ter o mínimo de representatividade junto a um determinado segmento de trabalhadores, para constranger os capitalistas e lutar para que não haja nenhuma exploração da força de trabalho.

Fica aberto espaço para novos debates teóricos já que esse proletariado do setor de *telemarketing*, se expressa como uma das formas peculiar de precarização do trabalho; levando em conta o desenvolvimento comercial que o município vivencia, este setor tende a crescer ainda mais, o que em geral significa mais exploração da força de trabalho.

Referências

AMORIM, H. O trabalho imaterial no debate contemporâneo. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013.

ANTUNES, R. A nova morfologia do trabalho e suas principais tendências. In: _____. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo, Boitempo, 2013.

BARRETO, M.; HELOANI, R. Assédio laboral e as questões contemporâneas à saúde do trabalhador. In: NAVARRO, V. L.; LOURENÇO, E. A. S. (Orgs.). **O avesso do trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Outras Expressões, 2013.

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

_____. Sob a sombra do precariado. In: MARICATO, E. et al. (Orgs.). **Cidades rebeldes: passe livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil**. São Paulo: Boitempo: Carta Maior, 2013.

_____. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contra-tempo In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

CASTILHO, J. J. O trabalho do conhecimento na sociedade da informação: análise dos programas de software. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

DOWBOR, L. **O que é capital**. São Paulo. Abril Cultural: Brasiliense, 1985.

HUWS, U. A construção de um cibertariado? trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

LOURENÇO, E. A. S. Alienação e agravos a saúde dos trabalhadores no setor sucroenergético. In: _____; NAVARRO, V. L. (Orgs.). **O avesso do trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Outras Expressões, 2013.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política: o processo de produção do capital**. São Paulo: Boitempo, 2013. Livro 1.

NOGUEIRA, C. M. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

PAULO NETTO, J.; BRAZ, M. **Economia política: uma introdução crítica**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007. (Biblioteca Básica do Serviço Social, v. 1).

PINTO, G. A. Gestão global e flexível. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013.

ROSSO, S. D. Crise socioeconômica e intensificação do trabalho. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013.

ROSENFELD, C. L. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

SCZIP, R. R. Sindicato de estado no Brasil e os limites da ordem. In: NAVARRO, V. L.; LOURENÇO, E. A. S. (Orgs.). **O avesso do trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Outras Expressões, 2013.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2008.

VENCO, S. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

WOLFF, S. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.