



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

ANA SORAYA VILASBOAS BOMFIM

**ENTRE A VOZ E O OUVIDO:
O TRABALHO EMOCIONAL E OS IMPACTOS PARA A SAÚDE DOS
TRABALHADORES DO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING EM
SALVADOR**

Salvador
2009

ANA SORAYA VILASBÔAS BOMFIM

ENTRE A VOZ E O OUVIDO:
O TRABALHO EMOCIONAL E OS IMPACTOS PARA A SAÚDE DOS
TRABALHADORES DO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING EM
SALVADOR

Dissertação de Mestrado apresentada ao
Programa de Pós-graduação em Ciências
Sociais da Faculdade de Filosofia e Ciências
Humanas da Universidade Federal da Bahia
como requisito parcial para a obtenção do grau
de Mestre em Ciências Sociais

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria da Graça Druck
de Faria

Salvador
2009

Revisão Final e Formatação: Vanda Bastos

Ficha Catalográfica: Marina da Silva Santos (UFBA)

B695 Bomfim, Ana Soraya Vilasbôas
Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador. – Salvador, 2009. 266 f. : il.
Orientador: Prof^a. Dr^a. Maria da Graça Druck de Faria
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, 2009.

1. Trabalho. 2. Capital. 3. Trabalhador. 4. Saúde e Trabalho. I. Faria, Maria da Graça Druck de. II. Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.

CDD – 331

ANA SORAYA VILASBOAS BOMFIM

ENTRE A VOZ E O OUVIDO:
O TRABALHO EMOCIONAL E OS IMPACTOS PARA A SAÚDE DOS
TRABALHADORES DO TELEATENDIMENTO/ TELEMARKETING EM SALVADOR

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Sociais

Salvador, 04 de novembro de 2009

Tânia Maria de Almeida Franco

Graduada em Ciências Econômicas (1978); em Medicina (1992); Mestre em Ciências Sociais (1983);
Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Federal da Bahia (2003).
Pesquisadora do Centro de Recursos Humanos/FFCH/UFBA

Paulo Gilvane Lopes Pena

Doutor em Sócio-Economia do Desenvolvimento. École des Hautes Études en Sciences
Sociales, EHESS, França.

Maria da Graça Druck de Faria

Mestre em Ciência Política (1989); Doutora em Ciências Sociais pela Unicamp;
Pós-doutorado na Université Paris XIII (2006/2007).
Professora adjunto IV da UFBA; Pesquisadora do CRH/UFBA e do CNPq.

*À Comissão de Saúde do Sinttel/Ba,
trabalhadoras que sublimam suas dores e
humilhações, de maneira resistente e solidária
com os que vivem do trabalho nas Centrais de
Teleatividades.*

AGRADECIMENTOS

Este é um momento de catarse, uma descarga emocional, a partir da realização de um trabalho, uma travessia cercada de respeito de muitas pessoas, desde o seu começo, de muito aprendizado, todo o tempo. Uma ação de superação e uma tarefa difícil, mas de felicidade também, porque desejado. Um momento, em que vejo um filme, uma história de vida que se passa e, sem dúvida, pautada por um valor sem igual, a tentativa do respeito e do contar com outro, aprendendo, fazendo e re-fazendo para mudar. Sem poder jamais esquecer que também a essa busca de agora, vem um passado à essência, o húmus, a minha família. Matéria orgânica que me deu vida e valores e com eles fiz o que sou, sem perder de vista, que o corpo e a mente tomam asas e as travessias todas tiveram sentido, e ainda, puderam, sem dúvida, contar sempre com muitas mãos, braços, escutas que me fizeram reconhecida, acreditar e estar aqui. Dessa forma, quero reconhecer algumas.

Em primeiro lugar, um enorme agradecimento às teleoperadoras e aos teleoperadores que, de maneira muito disponível e de compromisso, confiaram as suas vivências laborais para que este estudo pudesse acontecer. Os personagens principais, os que mais sofrem nessa relação capital-trabalho, os trabalhadores.

À Prof^a Dra. Graça Druck, minha mestra, orientadora, sou muitíssima agradecida, porque pude, desde o início, contar, na discussão do pré-projeto apresentado, na sua reformulação, com uma vivência de orientação individual constante, onde percebia seu reconhecimento e respeito à minha pessoa. Também por realizar uma orientação que considero coletiva, ao me inserir no seu grupo de estudo, possibilitando acúmulo e excelente interlocução com outros. Fica difícil descrever em palavras a sua paciência, solidariedade, firmeza e confiança, pois, em cada contato, compartilhou o seu saber, uma convivência de aprendizado. Vivia, em cada encontro, momentos de tensão, mas também de carinho, segurança e, com isso, somando mais, o que solidificou e possibilitou o caminho e a realização deste estudo.

À Fundacentro, que confiou e garantiu as necessidades da minha busca em fortalecer o meu caminho profissional e, com isso a qualidade do seu trabalho institucional, em sua função social, nesse sentido, contei com um apoio, a nível nacional e regional, no que foi possível. A logística do CRBA que foi imprescindível ao estudo.

Agradecer ao Sinttel/Ba que fez a demanda deste trabalho e possibilitou à aproximação da realidade estudada, em especial parte da sua diretoria, aos que se preocupam com sua base, as diretoras de base, a enorme colaboração da Comissão de Saúde e aos trabalhadores deste sindicato.

Sou grata em especial a uma filiada do Sinttel/Ba que indicou muitos trabalhadores para entrevista e a sua valiosa vivência.

Obrigada ao Prof. Francisco de Paula Antunes Lima e a Prof^a Greice Menezes, pela discussão, sugestão e apoio na análise do pré-projeto. Muito grata!

Minha gratidão a Maria do Rosário (Fundacentro–MG) que, desde o encontro profissional e, hoje, amiga, me levou ao incentivo de seguir no caminho do saber, na paixão comum de ouvir os trabalhadores, pela sua enorme generosidade comigo, em se disponibilizar sempre, e por ter opinado e discutido o estudo desde o seu início até o seu final. Também, nesse sentido, à sinceridade e prontidão da colega Bete Trevisan (Fundacentro–Campinas), em sempre dizer que sabia do meu compromisso e, por isso, o seu respeito a minha pessoa. À colega Maria Engrácia (Fundacentro–Bahia), que participou da coleta do Grupo Focal como co-orientadora, pela sua presença e o seu retorno, após cada sessão, à minha coordenação no

G. F., possibilitando sugestões e reconhecimento. E seu cuidado comigo em saber o estar bem durante este período.

Sou grata a Alda Melânia César (Bibliotecária da Fundacentro–BA), que me concedeu, com cuidado e muito carinho, o material das referências de pesquisa e que, pacientemente, conversava, e fazia a primeira revisão, sempre falando da importância dessa pesquisa. Ao colega Daniel Martins que, de forma generosa, soube atender às minhas aflições aqui na Fundacentro/CRBA, e à ajuda e apoio de colegas como: Luzi Santana, Josildo Muricy, Clésio, João Martins, Barbara Gomes, Ninon Santos, Rebeca Silva, João Marcelo estagiário que vivenciou os primeiros momentos de revisão bibliográfica para minha qualificação, Ramona Costa, Rejane Vasconcelos, Kylyana, Leogídio e Adailton. Ao colega Osvaldo de Jesus, que se dispôs a fazer as tabelas deste estudo, a escanear as imagens, todo o trabalho que o CPD da nossa Regional oferece. Por fim, a todos e todas da Fundacentro Bahia que, a seu modo, contribuíram e deram força nesta caminhada.

Grata à Prof^a Tânia Franco pela sugestão de algumas referências no período da qualificação.

Agradeço, também, a tentativa do Miguel Argolo em fazer com que a direção das empresas pudesse me ouvir, e colaborar em alguns dados. Não foi possível, mas valeu a força.

Quero agradecer o cuidado, a solidariedade e sugestão para o trabalho durante a minha qualificação da colega, hoje amiga, Selma Cristina pesquisadora do CRH. Sou grata ainda a, Zilmar Silva, Dori Machado e Ismar Nere pela atenção e a amizade.

A Schirlei Ribeiro, um abraço pela amizade e pela luta em favor da saúde dos teleoperadores.

Agradeço a gentileza da banca de qualificação, Prof. Ruy Braga (USP) e Prof. Eduardo Reis (UFBA) que muito contribuíram em considerações valiosas.

Também registro meu carinho aos professores e aos colegas do Mestrado, onde tive oportunidade de compartilhar dúvidas e desenvolver aprendizado.

Minha gratidão ao meu irmão Val que, em sua fraternidade, era sempre o primeiro a ler e a fazer os primeiros comentários, sobretudo no trabalho da qualificação. Creio que as sugestões e contribuições de todos e todas tenham sido por mim contempladas.

Sou grata aos órgãos oficiais: a Coordenadoria de Defesa dos Interesses Difusos e Coletivos (CODIN) do MPT/BA e a Gerência Executiva do INSS de Salvador/Ba; Ao Núcleo de Promoção de Igualdade e Oportunidade e Eliminação da Discriminação do Trabalho/MPT/BA; à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Estado da Bahia – Setor de Segurança do Trabalho (SEGUR); ao Sistema Nacional de Emprego de Brasília (SINE) e ao Sistema Nacional de Emprego da Bahia (SINE); e ao Serviço Municipal de Intermediação de Mão de Obra (SIMM/SETAD) da Bahia, entidades que, gentilmente, forneceram dados oficiais para subsidiar a pesquisa.

Agradeço aos Técnicos da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), Sr. Laumar Neves e Lucas Lima em ceder de forma solicita dados sobre a situação dos trabalhadores estudados em Salvador.

E, ainda, sou grata a Adriana Cardim, técnica do CESAT, que possibilitou a minha participação em uma inspeção, na maior Central de Teleatividades em Salvador, em 2008, e, de forma generosa e respeitosa, aceitou a minha colaboração em seu relatório profissional.

Agradeço ao aceite da Professora Tânia Franco e do Professor Paulo Pena, do convite para participar da banca examinadora desta dissertação.

Sou grata a Dra. Andréa, na escuta médica, Prof^a. Lys no cuidado em sua leitura do trabalho e muita força para chegar a esse momento e a Cremildes que, na sua humildade e alegria, cuidou de mim.

A minha mãe amada que, neste final de trabalho, esteve do meu lado. A meu irmão Humberto, obrigada, pelo seu amor e pelo conforto que me proporciona e a toda a família Vilasboas Bomfim, meu sincero amor. Aos que partiram, a minha saudade eterna, mas a certeza da proximidade, porque a alma sente. Ao futuro dessa família, aos meus sobrinhos, quero que saibam que o meu legado é poder continuar a busca do saber e, nesse caminho, pensar, mesmo sendo utópica, que um mundo melhor é possível, mais igual, mais justo, do bem comum, pois como nós este é um planeta, finito em seus recursos. Porque não é mais possível “o mundo ser ‘mais do mesmo’: mais produção, mais consumo, mais exclusão. É preciso inventar novos caminhos”.

Aos muitos amigos e amigas, colegas, que não daria conta de falar, que contei de várias formas e em vários momentos meu abraço fraterno e as desculpas pelas faltas do ser humano que sou. Ofereço, então, as palavras de Galeano.

“Eu não acredito em caridade. Eu acredito em solidariedade. Caridade é tão vertical: vai de cima para baixo. Solidariedade é horizontal: respeita a outra pessoa e aprende com o outro. A maioria de nós tem muito o que aprender com as outras pessoas.” (Eduardo Galeano)

Intensificação do trabalho

O prolongamento desmedido da jornada de trabalho, produzido pela maquinaria nas mãos do capital, ao fim de certo tempo provoca, conforme já vimos, uma reação da sociedade que, ameaçada em suas raízes vitais, estabelece uma jornada normal de trabalho, legalmente limitado

[...] Quando a rebeldia crescente da classe trabalhadora forçou o estado a diminuir coercitivamente o tempo de trabalho, começando por impor às fábricas propriamente ditas um dia normal de trabalho, quando, portanto, se tornou impossível aumentar a produção da mais valia, prolongando com todas as suas forças, à produção da mais valia relativa. [...] em termos genéricos, o método de produção da mais valia relativa consiste em capacitar o trabalhador, com o acréscimo da produtividade do trabalho [...] Essa redução, com o poderoso impulso que dá ao desenvolvimento da força produtiva e à poupança das condições de produção, impõe ao trabalhador maior dispêndio de trabalho no mesmo tempo, mais elevada tensão da força de trabalho, preenchimento mais denso dos poros da jornada [...].Essa compressão de massa maior de trabalho num período dado significa, então, o que realmente é: maior quantidade de trabalho (ibid., p.467).

[...] a redução da jornada de trabalho provocou uma intensificação do trabalho que destrói a saúde do trabalhador e, portanto, a própria força de trabalho. (MARX, 1985, p. 466, 467, 476).

RESUMO

O principal objetivo deste estudo é compreender o trabalho de teletendimento, partindo-se da hipótese de que o capital se apropria da emoção humana para transformá-la em “habilidade emocional”, como meio e instrumento para produzir mais trabalho e mais riqueza, condição essa que tem levado ao adoecimento crescente dos trabalhadores. Por meio de estudo de caso, que articula estratégias quantitativas e qualitativas, procurou-se captar as peculiaridades do “saber fazer”, na ótica de quem faz, a fim de entender a realidade do trabalho nas centrais de teletividade, utilizando conceitos e características da Sociologia do Trabalho e da saúde do trabalhador. Realizaram-se 33 entrevistas individuais e formou-se um grupo focal. Dos casos estudados, resultou ser tal população predominantemente do sexo feminino, de moradores em bairros de baixa renda, sob uma organização de trabalho de forte exigência temporal, fluxo informacional intenso, em tempo padrão, obedecendo a um roteiro formatado que eles repetem seguidamente, e ainda, que os serviços/produtos são diversos conforme a empresa contratante. Executa-se o trabalho com emoções contidas, administrando-se também as emoções do cliente usuário, a fim de obter mais lucro. Para os teleoperadores do século XXI, as estruturas das centrais de teletividades representam a sociedade empresarial das Novas Tecnologias, onde o trabalho continua pouco prazeroso e alienante como o da fábrica, além de constituir uma sobrecarga física e mental com elevada prevalência de doenças osteomusculares, do sistema nervoso, do aparelho respiratório, e transtornos mentais e comportamentais.

Palavras-chave: Trabalho. Capital. Teleoperador. Apropriação da emoção humana. Saúde do trabalhador.

ABSTRACT

The main goal of this study is to understand teleassistance work, taking on the general hypothesis that capital appropriates human emotion to transform it in 'emotional ability', as instrument and means of producing more work and wealth, and this condition has induced to workers' increasing condition of sickness. The study of case articulates qualitative and quantitative strategies and points to capture 'the knowledge of doing' from the actor's viewpoint, to understand the reality of work in teleactivity centers. Conceptions and characteristics of Work Sociology as well as about worker's health conditions have been used, thirty three interviews were carried out and a focal group formed. From the studied cases it turned out to be the population predominantly of female sex, living in quarters of low income, there is high demand of time in work organization, intense informational flow in standard time according to a formatted schedule that they continuously repeat, and that services or products are diverse among the contractual companies. They do their work with contained emotions also managing the clients'/ users' feelings, aiming at more profit. To XXI century teleoperators, the structures of teleactivity centers represent the enterpriser's society of New Technologies, where their work stays little pleasing and alienating as the one in factory. It also requires physical and mental overweight with high prevalence of osteomuscular sickness, damages of the nervous system, breathing apparatus diseases and mental and behavior problems.

Key words: Work. Capital. Teleoperator. Appropriation of human emotion. Worker's Health

RESUMEN

El principal objetivo de este estudio es comprender el trabajo de los centros de atención telefónica, a partir de la hipótesis que el capital se apropia de la emoción humana para transformarla en “habilidad emocional”, como medio e instrumento para producir más trabajo y riqueza, condición esa que ha llevado a la creciente dolencia de los trabajadores. Por medio del estudio de casos, que articula estrategias cuantitativas y cualitativas, se buscó captar las peculiaridades del “como hacerlo”, en la óptica de quien lo hace, con la finalidad de entender la realidad del trabajo en las centrales de atención telefónica, utilizando conceptos y características de la Sociología del Trabajo y de la salud del trabajador. Se realizaron 33 entrevistas individuales y se formó un grupo focal. De los casos estudiados, resultó ser predominantemente la población del sexo femenino, de residentes en barrios de baja renta, bajo una organización del trabajo con mucha exigencia temporal, flujo intenso de información, en tiempo estándar, obedeciendo a un guión formateado repetido seguidamente, y además, los servicios/productos son diversos de acuerdo a la empresa contratante. El trabajo es ejecutado con emociones contenidas, utilizando también las emociones del cliente usuario, a fin de obtener más ganancia. Para los trabajadores de centros telefónicos del siglo XXI, las estructuras de las centrales representan la sociedad empresarial de las Nuevas Tecnologías, donde el trabajo continúa poco placentero y enajenable como en una fábrica, además de constituir una sobrecarga física y mental con elevada prevalencia de enfermedades como lesiones por esfuerzos repetitivos, del sistema nervioso, del aparato respiratorio, trastornos mentales y de comportamientos.

Palabras-clave: Trabajo. Capital. Operador de central telefónica. Apropiación de la emoción humana. Salud del trabajador.

RÉSUMÉ

L'objectif principal de cet étude est de comprendre le travail de "telemarketing" à partir de l'hypothèse que l'argent s'empare de l'émotion, et celle-ci devient "habileté émotionnelle" et utilisée comme outil de travail, de façon à produire plus de travail et plus de richesse ce qui mène, de plus en plus, les employés à tomber malades. A travers de l'étude qui assemble des stratégies quantitatives et qualitatives, on a pris les particularités du "savoir faire" à la vision de celui qui exécute, afin de comprendre la réalité du travail de "telemarketing", en employant des concepts et des caractéristiques de la Sociologie du Travail et de la santé de l'employé. 33 entretiens ont été réalisées et un groupe foyer a été formé. On a constaté que la majorité de ces employés est formé de femmes, des habitants de quartiers moins favorisés, soumis une forte organisation de travail temporel, un intense flux d'information, pendant un temps standard, en obéissant à un schéma qui se répète plusieurs fois et encore que les services / produits sont nombreux selon l'entreprise emboucheuse. Le travail est réalisé en reprimant les émotions, en gérant celles du client, pour obtenir plus de bénéfice. Pour les employés du XXI siècle, les structures des centrales de "telemarketing" représentent la société entrepreneuriale des Nouvelles Technologies, où le travail est peu agréable et aliéné comme dans une usine, au delà de constituer une surcharge physique et émotionnelle avec une grande incidence d'ostéopathie, de problèmes du système nerveux, de l'appareil respiratoire et de troubles mentaux et de comportement.

Mots-clé: Travail. Argent. Télé-employé. Appropriation de l'émotion humaine. Santé de l'employé.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	O raio X do setor de <i>call center</i> no Brasil	68
Gráfico 2	Benefícios da espécie 31 (não relacionados ao trabalho) concedidos a segurados de empresas de <i>call center</i> no Estado da Bahia, no período de 01-01-2003 a 31-08-2005, segundo grupo de CID (N=737)	119
Gráfico 3	Benefícios da espécie 91 (relacionados ao trabalho) concedidos a segurados de empresas de <i>call center</i> no estado da Bahia, no período de 01-01-2003 a 31-08-2005, segundo grupo de CID (N=370)	119
Gráfico 4	Percentual de teleoperadores afiliados ao Sintell–Ba, por sexo – 2008-2009 ..	177
Gráfico 5	Percentual de teleoperadores quanto a sua primeira afiliação em uma organização coletiva – 2008-2009	177
Gráfico 6	Número de atendimentos médicos e de emissão de CATs – SINTELL, Bahia, 2007/2008	178

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Teleoperadoras em ação	172
Figura 2	Teleoperadoras em ação	172
Figura 3	Cartaz da década de 1980, seminário sobre a saúde das telefonistas do SINTTEL/BA	191

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades A que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009	35
Quadro 2	Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades B que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009	36
Quadro 3	Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades C que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009	36
Quadro 4	Perfil dos trabalhadores que participaram do Grupo Focal – Salvador–Ba, fevereiro – abril 2009.....	39
Quadro 5	Entrevistas com Diretores, Médico do Trabalho do SINTTELL/Ba e o Presidente do SINTTET/BA – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009	41
Quadro 6	Contrato de trabalho de uma teleoperadora	146
Quadro 7	Formas de remuneração nas empresas estudadas	148
Quadro 8	Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores – Contracheque da Empresa A – Teleoperadora A, Receptiva, julho de 2009	150
Quadro 9	Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores –Contracheque da Empresa A, Teleoperadora B, Ativa, julho de 2009	151
Quadro 10	Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores –Contracheque da Empresa A, Teleoperador C, Ativo, julho de 2009	151
Quadro 11	Número de denúncias de Teleoperadores por constrangimento e discriminação em ambiente de trabalho	207

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Benefícios concedidos a segurados de empresas de <i>call center</i> , segundo algumas características – Estado da Bahia, 01 de janeiro de 2003 a 31 de agosto de 2005	120
Tabela 2	Porcentagem de empresas que não realizaram os procedimentos recomendados, segundo os órgãos de auditoria – Estado da Bahia, 2006	122
Tabela 3	Número e percentual de trabalhadores formais em Atividade de Teleatendimento, segundo faixa etária – Salvador–Bahia, 2006 e 2007	127
Tabela 4	Número e percentual de trabalhadores formais em Atividade de Teleatendimento, por sexo – Salvador–Bahia, 2006 e 2007.....	127
Tabela 5	Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, por sexo – Brasil, 2008	136
Tabela 6	Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, segundo faixa etária – Brasil, 2008	136
Tabela 7	Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, segundo a atividade, por sexo – Salvador–Bahia, 2008	137
Tabela 8	Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa A , segundo o ano, por espécie – Estado da Bahia, 1 de março de 2004 a 31 de dezembro de 2008	196
Tabela 9	Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa B , segundo o ano, por espécie – Estado da Bahia, 1 de março de 2004 a 31 de dezembro de 2008	197
Tabela 10	Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa C , segundo o Código Internacional de Doença (CID), por espécie – Estado da Bahia, 2008	197

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABRAREC	Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
ABT	Associação Brasileira de Telesserviços
AET	Análise Ergonômica do Trabalho
Amcham	<i>The American Chamber of Commerce</i> – Câmara Americana de Comércio
ANAMT	Associação Nacional de Medicina do Trabalho
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
APEX	Agência de Promoção de Exportações do Brasil
ATT&T	<i>Agricultural Technology Transfer and Training</i>
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CBO	Classificação Brasileira de Ocupação
CCQ	Centro de Controle de Qualidade
CD	Conselho Diretor
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CESAT	Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador
CF/88	Constituição Federal
CID	Código Internacional de Doenças
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CODIN	Coordenadoria de Defesa dos Interesses Difusos e Coletivos
CPqD	Centro de Pesquisa e Desenvolvimento
CQT	Controle Qualidade Total
CRBA	Centro Regional da Bahia
CRT	Companhia Riograndense de Telecomunicações
CSN	Companhia Siderúrgica Nacional
CTA	Central de Teleatividades
CUT	Central Única dos Trabalhadores

CVRD	Companhia Vale do Rio Doce
CWA	<i>Communications Workers of America</i>
DES	Departamento de Emprego e Salário
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
DRT	Delegacia Regional do Trabalho
DSST	Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho
EC	Emenda Constitucional
Embratel	Empresa Brasileira de Telecomunicações SA
FAT	Fundo de Amparo ao Trabalhador
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FITTEL	Federação dos Trabalhadores em Telecomunicações
FNT	Fundo Nacional de Telecomunicações
Fundacentro	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
GEX	Gerência Executiva
GF	Grupo Focal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
IQ	Indicadores de Qualidade
ISS	Imposto Sobre Serviços
IUE	<i>International Union of Electronic Workes</i>
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
LGT	Lei Geral das Telecomunicações
MJ	Ministério da Justiça
MOC	Mão-de-obra Contratada
MP	Ministério Público
MPT	Ministério Público do Trabalho
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego

NR	Norma Regulamentadora
OCT	Organização Científica do Trabalho
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PA	Posição de Atendimento
PAIR	Perda Auditiva Induzida por Ruído
PASTE	Perspectivas para Ampliação e Modernização do Setor de Telecomunicações
PATAC	Procedimento de Acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PDV	Programa (ou Plano) de Demissão Voluntária
PGMU	Plano Geral de Metas para a Universalização
PIB	Produto Interno Bruto
PMS	Prefeitura Municipal de Salvador
PPR	Programa de Participação de Resultados
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PQT	Programa de Qualidade Total
Procon	Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor
PUC–SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RBSO	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional
RH	Recursos Humanos
RMS	Região Metropolitana de Salvador
RT	Recomendação Técnica
RV	Remuneração Variável
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SEI/BA	Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia
Sempre	Secretaria Municipal de Economia, Emprego e Renda
SESMET	Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SETAD	Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Direitos do Cidadão

SETRE	Secretaria de Trabalho, Emprego, Renda e Esportes do Estado
SGBENIN	Setor de Gerenciamento de Benefícios por Incapacidade
SIGAE	Sistema Integrado de Gestão das Ações de Emprego
SIMM	Serviço Municipal de Intermediação de Mão-de-obra
Sindados	Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Órgãos de Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado da Bahia
Sindpec	Sindicato dos Empregados em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado da Bahia
Sine	Site Nacional de Empregos
Sinttel–Ba	Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia
Sintet–Ba	Sindicato dos Trabalhadores em Empresa de Telemarketing e Terceirizadas de Telecomunicações do Estado da Bahia
Sinttel–SP	Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de São Paulo
SIT	Secretaria de Inspeção do Trabalho
SPPE	Secretaria de Políticas Públicas de Emprego
SRTE	Superintendência Regional do Trabalho e Emprego
Sudene	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste
Suibe	Sistema Unificado de Informações de Benefícios
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
Telebahia	Telecomunicações da Bahia S/A
Telebras	Telecomunicações Brasileiras S. A
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TO	Teleoperador(a)
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
Unicamp	Universidade Estadual de Campinas
URA	Unidade de Resposta Audível
VA	Valor Adicionado

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	24
Procedimentos Metodológicos	31
Fontes Primárias: pesquisa empírica	33
Composição da Amostra	40
Critérios	41
Fontes Secundárias	42
Tratamento dos Dados	43
Capítulo 1 A PRECARIZAÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO	50
1.1 UMA DISCUSSÃO TEÓRICA	50
1.2 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO BRASIL	57
1.2.1 Mudanças e Precarização do “Setor Serviços”	66
1.2.2 As Centrais de Teleatividades no Brasil	67
1.2.3 Abordagens Teóricas da Complexa Realidade do Setor de Serviços	73
1.2.4 Os Serviços de Telecomunicação no Brasil	78
1.2.4.1 Origem e Evolução dos Serviços de Teleatendimento/Telemarketing	83
1.3 UM NOVO PROLETARIADO: O TRABALHO NO TELEATENDIMENTO/ TELEMARKETING	100
1.3.1 A Arquitetura que criou a Empresa Neoliberal	101
1.3.2 O Novo Trabalhador na Linha das Centrais de Teleatividades	102
Capítulo 2 MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO E A SAÚDE DO TRABALHADOR	104
2.1 TRABALHO E SAÚDE. PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES: DAS “CAUSAS DO MAL” AO PROCESSO DE TRABALHO	104
2.1.1 As Novas Formas de Organizar o Trabalho nas CTAs e as Repercussões sobre a Saúde do Trabalhador	107
2.2 PESQUISAS SOBRE A SAÚDE NO TRABALHO DOS TELEOPERADORES NO BRASIL	114
2.3 OS FATORES QUE INTERAGEM NO PROCESSO DE ADOECIMENTO DOS TELEOPERADORES	116

Capítulo 3	O TRABALHO DO TELEOPERADOR E A EMPRESA CAPITALISTA “MODERNA”	123
3.1	AS CENTRAIS DE TELEATIVIDADE EM SALVADOR	123
3.1.1	Breve Perfil das Empresas Pesquisadas	124
3.1.2	O Perfil dos Trabalhadores Formais nas <i>Centrais de Teleatividades</i> em Salvador	126
3.3	AS RELAÇÕES DE TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING EM SALVADOR	130
3.3.1	O Processo Seletivo nas Empresas que se Instalaram em Salvador	132
3.3.2	As Precárias Relações de Trabalho	141
3.3.3	Dos Contratos	145
3.3.4	Dos Salários	147
3.3.5	As Mulheres nas Centrais de Teleatividades	156
3.3.6	O Teleoperador: Por que Jovens? [...] <i>Tem que Ser Rápido, Pensar Rápido...!?</i>	159
3.4	O PROCESSO DE TRABALHO E A ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO EM SALVADOR	161
3.4.1	A Organização do Trabalho	163
3.4.2	O Controle do Processo de Trabalho	166
3.4.3	O Salário Flexível e a Jornada de Trabalho	167
3.4.4	A Pressão da Gerência: tensão permanente	168
3.4.5	A Pressão do Cliente: constrangimento, violência e preconceito	169
3.4.6	O Ardil do Primeiro Emprego Formal	170
3.4.7	A Organização <i>Neotaylorista</i> do Trabalho	171
3.4.8	Campanhas de Produtividade	173
3.4.9	A Relação Entre pares: concorrência x solidariedade	174
3.4.10	A Fragilidade do Coletivo: a ação sindical e a saúde do trabalhador	175
3.4.12	O Processo de Precarização e a Gestão pelo Medo Desestabiliza os Coletivos	180
Capítulo 4	ENTRE A VOZ E O OUVIDO: O TRABALHO EMOCIONAL E OS IMPACTOS PARA A SAÚDE DOS TRABALHADORES DO TELEATENDIMENTO/ TELEMARKETING	183
4.1	APROPRIAÇÃO E SUBORDINAÇÃO DA EMOÇÃO HUMANA NO SISTEMA CAPITALISTA	183

4.2 A SAÚDE DOS TELEOPERADORES: O DESVENDAR DE CORPOS E MENTES	194
4.3 NUANCES DO PROCESSO DO TRABALHO: OS CONSTRANGIMENTOS NO TRABALHO DOS TELEOPERADORES	208
4.4 O CASTIGO: OS QUE PERDERAM A CAPACIDADE DE RESPONDER À AVIDEZ DOS INTERESSES DA PRODUÇÃO CAPITALISTA	210
CONSIDERAÇÕES FINAIS	214
REFERÊNCIAS	218
APÊNDICES	230
ANEXOS	236

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa foi motivada pela ação interinstitucional em favor de melhorias no ambiente do trabalho e proteção à saúde dos trabalhadores nas Centrais de Teleatividades¹, e dela participei diretamente no Estado da Bahia, representando a Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (Fundacentro). O trabalho envolveu diversos atores sociais – como sindicatos dos trabalhadores e outros órgãos do Estado que atuam na área – nos âmbitos, federal e estadual.

O trabalho nas CTAs começou a revelar, nos anos de 2000 e 2002, que grande parte dos teleoperadores em pouco tempo na atividade se sentiam adoecidos. Os afastamentos por doenças relacionadas ao trabalho alarmavam as centrais, porque as empresas, de uma forma geral, se reestruturaram nos anos de 1990 e, desde então, vem ocorrendo a revitalização do processo de acumulação, a automatização da produção, pelo fluxo contínuo ou no setor de serviços.

Os movimentos de acumulação e ampliação do capital e sua respectiva base técnica – sustentados pelo processo de desenvolvimento técnico-científico – renovaram, nas últimas duas décadas, a plástica de dois importantes processos macrossociais, ambos de constituição distinta, mas inter-relacionados. O primeiro deles – o neoliberalismo –, enraíza-se fortemente no solo onde se trava a luta pelo poder expandindo-se por todo o mundo: o campo político. O segundo – comumente denominado reestruturação produtiva – finca-se no campo econômico. Os dois processos aliados atingiram sinergicamente o mundo do trabalho que viu ruir muitas de suas históricas conquistas sociais.

Após mais uma crise da economia mundial, os países centrais necessitavam de discursos que justificassem as mudanças e favorecessem a retomada de ganhos de capital. Encontraram-nos nas premissas defendidas por Hayek, Myrdal e Williamson – formuladores do Consenso de Washington² –, recriadores da versão moderna do liberalismo e do livre mercado, cujo receituário único passou a ser aplicado na década de 1990, em maior ou menor grau nos países periféricos, particularmente nas nações latino-americanas (PAULANI, 1999).

¹ A escolha dos *Call Centers* como Centrais de Teleatividades será esclarecida no decorrer do estudo.

² Consenso de Washington: conjunto de medidas deliberadas em um encontro realizado na cidade de Washington, em 1989, por representantes de governos e instituições, tais como: Fundo Monetário Internacional, Banco Mundial e o Departamento do Tesouro dos Estados Unidos.

Num arremesso histórico, os governos desses países aderiram ao ideário do estado mínimo e do mercado livre, ao que se seguiu a abertura econômica, a flexibilização da legislação trabalhista e a privatização das estatais.

A renovação ampliada da parceria entre Estado e empresas foi deletéria para os trabalhadores que, com a sua organização enfraquecida, passaram a conviver diariamente com o desemprego e seu aumento crescente, e mais, com a compressão de salários, a extinção de postos de trabalho, clivagem identitária, perda de *savoir-faire* e o forte estímulo à competição entre pares. Dessa forma, o trabalho intensificado moderno reflete diretamente sobre a saúde dos segmentos que exploram a prevalência de demandas, tais como o esforço, a carga, os aspectos físicos, intelectuais e emocionais. (DAL ROSSO, 2008).

Tratando-se da reorganização de um macrossistema social, vários segmentos, de um modo ou de outro, foram afetados por transformações tão aceleradas quanto prejudiciais ao coletivo de trabalhadores. Entretanto, em seu início, tais mudanças tiveram maior visibilidade nos setores bancário e de telefonia, os quais, além de experimentarem modificações profundas em seu espaço de trabalho, assistiram impotentes à transferência de seu saber e de sua atividade para os terminais eletrônicos e/ou serviços computadorizados.

No setor das comunicações, inclusos a telefonia e o teleatendimento, a metamorfose foi ainda mais radical: sob constante vigilância, não só deveriam atender, mas, em sua relação de atribuições constava o poder de agradar, de convencer e persuadir um usuário abstrato a comprar serviços e bens não duráveis, que lhes são oferecidos.

As repercussões dessa dinâmica do capital sobre os trabalhadores não tardaram a aparecer: o sindicato do segmento envolvido denunciou os impactos da nova ordem implementada pelo setor de telemarketing e passou a exigir a regulamentação do Estado para discutir e viabilizar algumas ações que viessem a minimizar as queixas dos trabalhadores.

Com isso, em 2001, deu-se a elaboração da Recomendação Técnica em Teleatendimento (RT) DSST nº 01/2005, “Segurança e saúde nas atividades de Teleatendimento” (BRASIL, 2005), que não tinha efeito de norma impositiva e, juntamente com a Norma Regulamentadora NR-17 – Ergonomia (BRASIL, 2007a), dava subsídios aos auditores para fiscalizarem os ambientes de trabalho da categoria. Entretanto, encontrou-se uma reação negativa a essa RT junto ao empresariado.

Assim, em 2002, a Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações (FITTEL) fez uma solicitação ao Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho (DSST) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) – Processo nº

46010.000880/2002-76 – para constituir um grupo tripartite visando a regulamentação das condições de trabalho da categoria. Em seguida, no mesmo ano, ocorreu, na Fundacentro/CTN/SP, o “Seminário Nacional sobre a Atividade de Teleatendimento/Telemarketing” no setor de telefonia que produziu um relatório de recomendações para a prevenção de LER/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), disfonias e sofrimento mental.

Essa situação convergiu para movimentos em vários Estados reivindicando uma Norma Regulamentadora (NR) que viesse a contemplar esse segmento e os encontros, as oficinas, os grupos institucionais começaram a revelar a situação real dos trabalhadores, dando um enfoque central às patologias relacionadas ao trabalho. A partir daí formou-se o grupo técnico criado pelo MTE³ para dar início à elaboração do Anexo II da NR-17. Assim, após muitas reuniões, socializou-se o trabalho tripartite realizado pela Comissão, que envolveu governo, trabalhadores e empregadores e a partir do conhecimento aproximado do processo de trabalho dos teleoperadores e também de dados científicos, nacionais e internacionais e foi regulamentado o Anexo II da NR-17 – “Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing”. (BRASIL, 2007b).

No final de 2004, quatro cartas de trabalhadoras do setor do teleatendimento/telemarketing, recebidas na Fundacentro–Bahia, denunciavam a situação de trabalho em Salvador confirmando as condições como precárias e adoecedoras.

O fragmento do relato de uma trabalhadora em uma das cartas referidas traz à tona um cotidiano de pressões e sofrimento que, por si só, pode justificar o interesse imediato de pesquisadores voltados para o tema *trabalho* em sua relação com outros processos sociais.

A minha experiência em telemarketing é da empresa AB, empresa que terceiriza serviços para outras empresas. O berço que fiquei foi a VC. Fiquei lá um ano e cinco meses de trabalho. No começo do trabalho, minha sensação foi de vitória por ter me inserido no mercado de trabalho. [...], passei por três setores e apreendi quase todos os serviços para atendimento de clientes que usam celular. A cada dia que passava a minha vontade era apenas, chegar o fim do mês para receber o salário... e que o dia sempre acabasse o mais rápido possível. Cada vez mais, a solicitação de horas extras era constante. Tornou-se hábito, e as 6 horas normais se transformavam em 8 horas. As vezes faziam campanhas com a ilusão de prêmios como televisão ou rádio. O tipo de trabalho é estressante. São 6 horas de atendimento, onde

³ O site do MTE contém todas as informações sobre o trabalho tripartite. O trabalho tem seu início de fato em reunião ordinária do grupo técnico teleatendimento em Brasília, nos dias 28 e 29 de novembro de 2005. O Anexo II foi aprovado pelo MTE em 30 de março de 2007, no *Diário Oficial da União (DOU) de 02/04/07*. O grupo foi formado por auditores fiscais do MTE, Técnicos da Fundacentro e membros do Ministério Público do Trabalho. Ver BRASIL, 2002a.

podia-se tirar 15 minutos para lanche e 5 minutos para banheiro. O trabalho é mecânico [...] quando não se faz o solicitado, ameaças são constantes como levar nome para coordenação, não atendem quando o trabalhador solicita alguma coisa. Ligações eram atendidas sem descanso, o que impedia de parar para pensar ou até mesmo discutir o que estava se fazendo. Dores de cabeça, coluna, rinite, dor de garganta, são constantes. (Teleoperadora, 9 meses neste serviço, estudante de Serviço Social, em seu primeiro emprego formal).⁴

Em maio de 2005, a Fundacentro, a Delegacia Regional do Trabalho (DRT)⁵, o Departamento de Medicina Preventiva da Universidade Federal da Bahia (UFBA), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Central Única dos Trabalhadores (CUT) e alguns sindicatos (bancários, comerciários, processamento de dados, correios, sobretudo o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia–Sinttel–Ba), constituíram um grupo interinstitucional para discutir e viabilizar algumas ações que viessem a minimizar as queixas dos trabalhadores. O trabalho interinstitucional visava à promoção da saúde dos trabalhadores em teleatendimento/telemarketing.

O resultado desse encontro foi a elaboração de um projeto em que se pretendia realizar quatro oficinas de trabalho e um seminário com o objetivo geral de promover um amplo debate sobre o trabalho em teleatendimento/telemarketing em Salvador, e as suas repercussões sobre a saúde dos empregados, além dos objetivos específicos de: a) conhecer a situação atual das relações e das condições de trabalho nas empresas de teleatendimento/telemarketing; b) contextualizar o trabalho em teleatendimento/telemarketing, visando a identificar as principais dificuldades no enfrentamento das questões relacionadas à segurança e à saúde do trabalhador; c) analisar a prevalência de doenças profissionais entre os trabalhadores das empresas de teleatendimento; e d) favorecer a discussão e a definição de estratégias de intervenção no campo da saúde do trabalhador, no ramo de teleatendimento/telemarketing.

Ao final, foram realizadas somente duas oficinas⁶: (1) “Saúde e Trabalho em Teleatendimento: aspectos médicos e periciais dos principais agravos em trabalhadores/as de teleatendimento”: Laringopatias e LER/DORT em teleatendimento (Anexo A); e (2) “Organização do Trabalho e Saúde dos/as trabalhadores/as em teleatendimento: é possível

⁴ Fragmento de carta de uma trabalhadora teleatendente, datada de 25 de agosto de 2004, recebida na Fundacentro. Sua saída do trabalho ocorreu porque perdeu o vale-alimentação e passou a receber o vale-ticket que só permite fazer o lanche em máquinas: a trabalhadora vendia seu vale-alimentação para complementar o pagamento da faculdade.

⁵ A DRT ainda não tinha a denominação Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE), na época, vindo a obter essa nova denominação a partir do ano de 2008.

⁶ Durante o ano de 2005, foram realizados encontros semanais desse grupo. Para saber mais sobre as oficinas ver Anexos A e B.

uma agenda integrada num programa de atenção?” (Anexo B). O trabalho interinstitucional possibilitou a nossa participação direta na elaboração de texto técnico sobre trabalho em teleatendimento, pois a discussão realizada nas oficinas por meio de representante oficial levou as questões discutidas por um coletivo, que contribuíram, como muitas outras, para a consolidação do Anexo II da NR-17.

Em julho de 2006, a Fundacentro/Centro Regional da Bahia (CRBA) e o Sinttel-Ba sistematizaram o material discutido na segunda oficina citada acima e, transformando-o em relatório, apresentaram-no ao Ministério Público do Trabalho (MPT), no intuito de negociar medidas de proteção à saúde dos teleoperadores.

Destacaram-se naquele Relatório, os achados das inspeções realizadas em dezenove estabelecimentos, pela DRT/BA, e o Relatório de Auditoria do INSS sobre os benefícios concedidos a segurados das empresas de teleatendimento, dos anos de 2003 a 2005 (SOUTO, 2006; 2008). As inspeções e a auditoria revelavam em que medida as condições e a organização do trabalho vinham impactando na saúde desses trabalhadores.

Face à situação acima exposta, e como resultado das atividades, o grupo de trabalho interinstitucional obteve um material substancial para a intervenção nos locais de trabalho, vislumbrando ações contributivas para a melhoria das condições laborais no setor. Nesse sentido, entrou em cena mais um organismo público, o MPT que, em 11 de junho de 2006, instaurou Procedimento de Investigação Coletiva pelo MPT/BA da 5ª Região, com o objetivo de investigar as condições e ambiente de trabalho nos serviços de teleatendimento/telemarketing, no Estado da Bahia. Assim, a Fundacentro/BA fica como denunciante no processo das inúmeras e graves doenças relacionadas ao trabalho no setor econômico de teleatendimento/telemarketing, em virtude das suas condições e organização (Anexo C).

Naquele momento, o MPT chamou, para procedimento investigatório *a priori*, a maior empresa de *Call Center* de Salvador, estabelecendo um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) de nº 02/06, em tramitação no MPT/BA. (Anexos C, D e E).

Em tal contexto foram realizadas quatro audiências, sendo a primeira junto ao grupo interinstitucional, em que se buscou estreitar forças com profissionais – servidores públicos que prezassem pelo interesse dos trabalhadores no interior do Estado. Em 14 de setembro de 2006, buscou-se reunir as questões que afligiam a classe trabalhadora do segmento estudado, tais como os riscos inerentes à atividade, a sobrecarga da jornada de trabalho e as doenças ocupacionais mais recorrentes. Logo, foi elaborado o TAC com as medidas corretivas e preventivas a serem observadas pela empresa supracitada, à luz da

legislação que estava sendo gestada a nível nacional, ou seja, uma norma regulamentadora para a fiscalização do ambiente de trabalho do teleoperador.

Dessa forma, em 6 de novembro de 2006, em segunda audiência pública com o MPT/BA, Sinttel/BA, Fundacentro/BA e **Empresa S/A**⁷ para o registro do TAC, a mediação não obteve êxito, pois a empresa contestou que a prudência recomendava esperar a publicação final do texto do Anexo II da NR-17 e sua regulamentação⁸. (Anexo C). O intento, na ocasião, foi de sair na frente com a implementação da Norma que, em estudos exaustivos de uma comissão tripartite, entre os anos de 2005 até 2007, teve como principal objeto a prevenção para a saúde dos que vivem nesse labor.

O MPT/BA, como Estado neste trabalho, é a expressão política do capital-trabalho, e retoma as atividades em 15 de dezembro de 2006; realiza-se a terceira audiência pública com a presença da Fundacentro/BA, Sinttel/BA e **Empresa S/A**. Mais uma vez, a conduta expressa nas palavras do representante da Central é neoliberal e enfatiza um argumento totalmente irreal: “não existe conduta a ser ajustada, tendo em vista que a empresa cumpre a legislação posta na atualidade” (Anexo C). Por fim, em 3 de julho de 2007, foi ajuizada a Ação Civil Pública (ACP) contra a sociedade empresária **Empresa S/A**. “A condenação da acionada foi de R\$ 400.000,00 a título de reparação pelos danos causados aos interesses difusos e coletivos [...]”.

Somente diante dessa ação, sentindo-se pressionada pelo Estado, em 30 de julho de 2007, a **Empresa S/A** assinou o TAC e firmou compromisso perante o MPT/BA da 5ª Região.

Na composição do TAC, vale ressaltar a cláusula sexagésima primeira substantiva do dano moral coletivo, porque diz respeito a uma responsabilidade de fato e direito para aos trabalhadores adoecidos por relação ao trabalho:

A título de indenização por dano moral coletivo, a COMPROMISSADA elaborará e implementará um programa de prevenção e reabilitação à saúde dos trabalhadores em exercício e afastados em gozo de benefícios previdenciários de auxílio doença, consistente em atendimento gratuito nas áreas da psicologia, psiquiatria, fisioterapia e fonoaudiologia. (grifos do autor)⁹.

⁷ Nome fictício.

⁸ Grifo nosso.

⁹ O processo continua e conta com o acompanhamento até hoje da Fundacentro/BA e do CESAT. Esse trabalho tem sido considerado para outros Estados-referência, ou seja, cria-se precedentes para tentar melhorias no ambiente de trabalho das centrais. É comum a solicitação da cópia do processo e, sobretudo, o TAC dos sindicatos e das Unidades de Saúde do trabalhador do SUS.

Contudo, em inspeção do CESAT acompanhada pela Fundacentro, nos dias 20 de fevereiro de 2008 e 17 de dezembro de 2008, na empresa que assinou o termo, constatou-se que houve descumprimento de 45% das cláusulas constantes celebradas nos autos do Procedimento de Acompanhamento de termo de Ajustamento de Conduta (PATAC) nº 0003/2008 (fl. 940). Diante disto, foi determinado, pelo MPT, que fosse feita uma notificação à empresa, ou seja, o recolhimento da multa no valor de R\$ 4.201.545,84 ou a apresentação de motivo de força maior que viesse a justificar tal situação de resistência a normas que protegem o meio ambiente de trabalho¹⁰.

Cumpra salientar que, por convite do procurador do MPT responsável pelo PATAC Nº 03/2008 acima citado e que respondia pela Coordenadoria de Defesa dos Interesses Difusos e Coletivos (CODIN), fomos testemunhas, junto com uma diretora e advogada do Sinttel/BA, de quatorze depoimentos denunciante e sigilosos¹¹ de teleoperadores da Empresa A e B sobre as situações de constrangimentos vivenciadas no labor, no dia 2 de dezembro de 2008, que, certamente, não constam nos autos do processo.

Os agentes de transformação social, em suas instituições citadas, continuam com o trabalho e esperam que o compromisso social seja alcançado, e por mais difíceis que sejam as circunstâncias atuais de flexibilidade nas relações de produção, a estratégia, a nosso ver, é de contar com uma base em que o trabalhador coletivo conheça os fatos, neles se insira e seja sujeito de direito nesse processo.

Por tudo isso, ressalto que esta investigação não teve a possibilidade de obter dados diretos das empresas porque a Fundacentro teve e continua tendo um papel importante no desencadeamento do trabalho de intervenção junto às Centrais de Teleatividades em Salvador que, por ora, tenta obter êxito nas recomendações em processo junto ao MPT/BA. Isso nos leva a supor que essa “marca” da Fundacentro como denunciante – como consta no processo, Anexo C –, pode ter sido a causa de não ter conseguido obter nenhum dado documental das empresas sobre o seu processo organizacional e de elas não terem colaborado como facilitadoras para entrevistar o seu *staff*, a partir de uma recomendação oficial. Foram enviados ofícios às três maiores centrais da cidade de Salvador, porém, delas, nunca obtivemos qualquer retorno.

¹⁰ O valor da multa foi atualizado pelo INPC até o dia 30 de junho de 2009 (PATAC, nº 0003/2008).

¹¹ As denúncias não foram de forma alguma utilizadas como instrumentos de análise para esta pesquisa.

O interesse de realizar esta pesquisa sobre o trabalho dos teleoperadores e os impactos na sua saúde surgiu a partir dessa Ação Interinstitucional. Vale destacar que cada momento do trabalho realizado pelo grupo – os encontros, as oficinas, as cartas, as queixas, os depoimentos dos trabalhadores – foi determinante para a realização desta investigação.

Logo vieram as primeiras inquietações, a partir de conversas com os teleoperadores que diziam, como tantos outros já disseram, em outro espaço e tempo histórico, que não passavam de uma máquina, um apêndice; nesse caso específico dos teleoperadores, reduzidos a uma voz e ouvido.

No seu trabalho, entram em cena não apenas as exigências relacionadas ao processo cognitivo ou à carga física, mas subjugam-se a emoção que, posta a serviço do desconhecido e sob severa vigilância, transforma-se em meio principal de trabalho de um trabalhador reduzido a Voz e Ouvido–imbecilizado–despersonalizado.

Para Alves (1999), no contexto da mundialização do capital, o “sujeito” do processo, o capital, cria e recria “novos” mundos, novas contradições e, nesse movimento, os resultados são estranhados por seus produtores. É o sentimento de quem realmente não tem nenhuma autonomia ou participação no processo produtivo a não ser através de sua força de trabalho.

Segundo Marx, em *O capital* (1985), esse é um processo no qual o trabalhador não tem nenhum domínio sobre os meios de produção, nem existe qualquer unidade – é o desprendimento do caracol e sua concha – porque a autonomia e o controle de cada nova técnica, no contexto do modo de produção capitalista, se dão para a reprodução ampliada da exploração e para a acumulação do capital. (apud ANTUNES, 2005).

Procedimentos Metodológicos

Sendo assim, o universo da pesquisa empírica está, em sua maioria, representado pelos trabalhadores filiados ao Sinttel–BA, em razão da marcante presença desse Sindicato no processo histórico da telefonia brasileira que lhe permitiu vivenciar transformações profundas, desde a saída da órbita do Estado e consequente privatização da empresa, até o processo de terceirização, que hoje alimenta os lucros do setor. O Sinttel–Ba, reformulou o seu estatuto, que abrange os trabalhadores das empresas que prestam serviços de telecomunicações, incluindo os de teleatendimento (*call centers*), de telemarketing ou marketing por

telecomunicações e outras atividades que sejam correlatas, conexas, similares ou afins.¹² Por outro lado, a abertura da direção sindical¹³ e o comprometimento com a pesquisa foram elementos decisivos na seleção desse segmento.

Ao elaborar a proposta de investigação, o interesse consistia em compreender e analisar a relação saúde–doença decorrente do processo de trabalho e a apropriação da emoção nessa relação de serviços.

Desde o início, pretendeu-se que o primeiro contato para os encontros com os informantes se desse por meio do Sinttel, para, após a primeira entrevista, criar-se uma rede. E isso de fato ocorreu, porque, em cada entrevista realizada, provavelmente devido à importância do estudo, surgia a indicação de outro trabalhador que aceitaria falar sobre o trabalho do teleatendimento/telemarketing, da situação que vivia, ou vivenciava, permitindo, assim, uma aproximação também desvinculada da representação coletiva.

O objetivo geral desta pesquisa é o de responder à seguinte questão: Como o capital, em seu processo de acumulação mais recente, constrói e transforma a emoção humana em uma habilidade emocional, enquanto instrumento de trabalho e de produção de riqueza?

Os objetivos específicos: 1) mostrar como a habilidade emocional se torna um instrumento requerido no ambiente de trabalho; 2) analisar as características da força de trabalho no serviço do teleatendimento/telemarketing, que tem, na sua essência, exigências rígidas para o alcance das metas de produtividade; 3) examinar os impactos da atividade de teleatendimento sobre a saúde dos trabalhadores; e 4) dar visibilidade a esses aspectos, de modo a reunir subsídios que possam contribuir para uma maior consistência da luta da categoria na defesa de sua saúde.

Conforme informações fornecidas pela atual direção do Sinttel–Ba e por meio de documentos oficiais do INSS e da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE), cedidos pelos MPT da Bahia, foi possível verificar que o número das empresas de *call center* ou *centrais de teleatividades* existentes na cidade de Salvador, no momento do trabalho de campo, era em torno de onze empresas.¹⁴

Os aspectos que nos levaram a escolher trabalhadores das maiores empresas, ou seja, o recorte amostral nesse processo foram, sem dúvida, a sua dimensão em termos de quantidade de trabalhadores e o número de trabalhadores acometidos por doenças

¹² Ver em: <<http://www.sinttelba.org.br/>>.

¹³ Ressalto que nem toda a direção do Sinttel foi acessível, infelizmente. (Observa-se que os trabalhos acadêmicos merecem toda a atenção, porque o conhecimento é poder, ou seja, o saber e a prática podem lhes oferecer um melhor modo de enfrentamento junto ao capital).

¹⁴ Dados de 2008. Em 2007, algumas empresas saíram de Salvador conforme informação do Sinttel-BA.

relacionadas ao trabalho nessas empresas, dados obtidos em Relatório do INSS. (SOUTO, 2006). Porém, vale ressaltar que os trabalhadores a que tivemos mais acesso ou nos deram oportunidade de uma melhor abordagem tanto para as entrevistas individuais quanto para participação no trabalho de grupo focal, foram os das empresas **A** e **B**, pois havia uma frequência maior deles no dia a dia do Sinttel, devido às queixas de adoecimento e às reclamações com relação às condições de trabalho.

Os teleoperadores da empresa **C**, por certo, foram mais difíceis, pois essa é uma empresa recente na cidade de Salvador – discussão à frente demonstrará maiores informações – cuja força de trabalho é eminentemente jovem e em seu primeiro emprego (MPT, 2008), dos quais, mesmo com sinais e sintomas de adoecimento, a maior dor é, sem dúvida, como explica o médico do Sinttel, o medo, a insegurança em colocar qualquer atestado médico porque o desemprego é uma ameaça constante. Nesse sentido, contamos com pouca colaboração dos trabalhadores na pesquisa de campo. A escolha pretendida dos informantes foi de manter o público-alvo da pesquisa – os teleoperadores das centrais – pertencentes a uma mesma atividade. Vale ressaltar que a seleção dos entrevistados foi por conveniência, ou seja, não probabilística, de trabalhadores e dirigentes sindicais.

Fontes Primárias – pesquisa empírica

Este trabalho foi norteado por um estudo de caso, com base na pesquisa qualitativa, que busca compreender e se aproximar da realidade a partir das condições estruturais do processo de trabalho do teleoperador, neste caso, o diálogo, a sua fala sobre sua história laboral.

Foi elaborado um roteiro preestabelecido para a realização das entrevistas (Apêndice A), com perguntas referentes à atividade dos teleoperadores, sobre as relações entre pares e chefias. Também foram enfocadas as estratégias que, porventura, os trabalhadores utilizassem em face das dificuldades impostas pelo trabalho, bem como a sua percepção acerca do trabalho/atividade, sua complexidade e a carga emocional envolvida, a jornada de trabalho, a experiência profissional e se era sindicalizado. Dados complementares também mereceram atenção: sexo, faixa etária, situação conjugal, presença e idade de filhos. Por fim, as orientações principais para o roteiro e a conversa foram a abordagem teórica e as categorias – que evidenciaremos – escolhidas para a aproximação do real, do objeto em

estudo, que estabelecemos em função de agrupar elementos de expressão do labor vivido pelo teleoperador. (MINAYO, 2004).

O universo empírico foi composto por duas abordagens qualitativas: individual e coletiva e as entrevistas, tanto individuais como coletivas, baseadas nas características de uma parte da população dos trabalhadores filiados ao Sinttel/BA – que se encontravam nas três maiores empresas terceirizadas nos serviços de teleatendimento/telemarketing em Salvador –, que foram realizadas, quase em sua totalidade (99%), fora do local de trabalho. A definição do local para as entrevistas, um território neutro e que pareceu de acesso razoável a todos os informantes, se deveu à própria orientação teórica da técnica. Nesse sentido, contou-se com o total apoio da Fundacentro¹⁵.

Com efeito, a análise das trinta e três entrevistas individuais¹⁶ – no caso a primeira amostra qualitativa – se deu com este número de informantes devido ao mergulho no ouvir, à observação da comunicação verbal, de como se dava o cotidiano dos entrevistados: os teleoperadores na sua condição laboral, a saúde e a doença, a vida; os fenômenos “clínicos e sociológicos” vividos em um espaço e um tempo, nas centrais de Salvador. Os dados, sem dúvida se encontravam saturados, ou seja, havia um acúmulo acurado, uma fala exaustiva e de relevância sobre a problemática. As informações dos 33 entrevistados tinham consistência e eram validadas pela repetição dos dados pretendidos, a partir das categorias de análise selecionadas. Dessa forma, o olhar tornou-se mais claro quanto às estruturas que se engendram nas relações sociais estabelecidas no processo de trabalho desses teleoperadores.

Os Quadros 1, 2 e 3 apresentam o perfil dos participantes das entrevistas individuais, por empresa, conforme Ficha de Identificação (Apêndice D).

¹⁵ As entrevistas individuais e coletivas foram realizadas na sede da instituição.

¹⁶ No total, foram 33 entrevistas individuais, porém, três delas não foram transcritas e outras não foram transcritas na íntegra. Vale destacar que numa transcrição muitas situações são perdidas, mesmo tentando captá-las ao máximo, como: gestos, olhares, entonação de voz, silêncios, etc.

Quadro 1 – Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades A que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009

IDENTIFICAÇÃO	NOME	COR	SALÁRIO (R\$)	IDADE (Ano)	CARGA HORÁRIA	ESCOLARIDADE	TEMPO SERVIÇO (ano)	CARGO	AFASTADO POR DOENÇA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE
1	Silvana	Morena	543,00 +RV: 183,00	33	6h20	Sup. Inc.	6	TO	Não	Recep
2	Rosana	Negra	465,00	38	6h20	2º Grau	4	TO/Cip.	Não	Ativa
3	Vando	Branco	460,00 +RV: 120,00	20	6h20	2º Grau	(2)7m.	TO	Não	Ativo/ Recep.
4	Franco	Branco	481,00	23	6h20	Sup. Inc.	(2)2	TO	Não	Ativo/ Recep.
5	Mariano	Negro	381,00 + RV:200,00	26	6h20	Sup. Inc.	(2)5	TO	(8)Não	Ativo/ Recep.
6	Sonia	Parda	465,00 + RV: 75,00	31	6h20	2º Grau	3,5m	TO	Não	Recep.
7	Antonio	Branco	610,00 + RV: 200,00	47	6h20	Sup.Comp.	10	TO	(9)Sim	Recep./ Ativo
8	Francisca	Negra	690,00	46	6h20	Sup.Comp.	8	(5)Sup	(9)Sim	Entreg. água p/TO
9	Carla	Negra	465,00	31	6h20	2º Grau	(3)5	TO	(10)Sim	Recep
10	Wilson	Parda	519,00	21	6h20	2º Grau	1,9m	TO	Não	Recep
11	Helena	Parda	415,00 + RV: 153,00	22	6h20	2º Grau	3,7m.	TO	Não	Recep
12	Rodrigues	Moreno	541,00 +RV: 183,00	24	6h20	2º Grau	(2)3	TO	Não	Recep/Ativo
13	Tavares	Negra	915,00	25	6h00	Sup. Inc.	6	(6)Superv.	Não	Superv. TO
14	Rosa	Parda	252,00	38	(1)4h00	2º Grau	5,6m	TO	(11)Sim	Recep.
15	Amélia	Parda	786,63	32	6h00	Sup.Comp.	9	TO	(12)Sim	Ativa
16	Jucinda	Parda		46	8h00	Sup.Comp.	(2)3	(5)Sup	(11)Sim	Apos.
17	Tatiana	Parda	276,00	27	4h00	2º Grau	(2)3	TO	(13)Sim	Recep.
18	Luana	Parda	900,00	46	8h00	2º Grau	(4)6	(7)TO	(15)Sim	Recep./ Ativa
19	Amarilise	Parda		53	8h00	2º Grau	20	(5)TO	(13)Sim	(14)Recep/Ativa
20	Luis	Afrodesc.	5.000,00	37	8h00	Sup.Comp.	2	Eng. Seg.	Não	
21	Carlos	Parda	4.000,00 + bônus anual: 3 SM	30	8h00	Sup.Comp.	6	Coord. Op.	Não	(15)Eng. Seg.

(1) Fazia 2h00 horas extras todos os dias; (2) Primeiro Emprego; (3) Primeiro Emprego com carteira assinada; (4) Tempo de trabalho na empresa A; (5) Foi telefonista; (6) Foi teleoperador por 4 anos; (7) Foi telefonista da Telebahia; (8) Fazia uso de medicação para dores de coluna e membros superiores; (9) Afastado por LER/DORT, em alta do INSS; (10) Afastado por acidente do trabalho e por LER/DORT, em alta do INSS; (11) Afastado por LER/DORT pelo INSS; (12) Afastado por LER/DORT, em alta do INSS, na ativa; (13) Afastado por LER/DORT, em alta do INSS, com acompanhamento psiquiátrico e terapêutico, na ativa; (14) No momento, aguarda julgamento ou sentença para se aposentar; (15) Faz a Coordenação da supervisão e resultados da central.

Quadro 2 – Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades B que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009

IDENTIFICAÇÃO	NOME	COR	SALÁRIO (R\$)	IDADE (ano)	CARGA HORÁRIA	ESCOLARIDADE	TEMPO SERVIÇO (ano)	CARGO	AFASTADO POR DOENÇA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE
1	Gilberto	Negro	526,00	38	6h20	Sup.Comp.	9	TO	⁽²⁾ Sim	Recep.
2	Ana	Parda	276,00	32	4h00	Sup.Comp.	1,8m	TO	Não	Recep
3	Fabrcício	Parda	430,00	31	6h20	2º Grau	2, 4m	TO	Não	Recep
4	Elisa	Negra	247,00 +RV: 400,00	31	4h00	2º Grau	1,7m	TO	Não	Ativa
5	Ranilda	Negra	1.034,00	30	8h00	2º Grau	8	⁽¹⁾ Superv	⁽³⁾ Sim	⁽⁴⁾ RH

⁽¹⁾ Foi telefonista e teleoperadora; ⁽²⁾ Tem dupla dissonia e LER/DORT, em alta do INSS, na ativa; ⁽³⁾ Afastado por LER/DORT, em alta do INSS, na ativa; ⁽⁴⁾ Faz cortes com tesoura em formulários.

Quadro 3 – Perfil dos trabalhadores da Central de Teleatividades C que participaram das entrevistas individuais – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009

ID. NOME	COR	SALÁRIO (R\$)	IDADE (Ano)	CARGA HORÁRIA	ESCOLARIDADE	TEMPO SERVIÇO (ano)	CARGO	AFASTADO POR DOENÇA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	
1	Alma	Parda	465,00	23	6h00	2º Grau	⁽¹⁾ 1,2m	TO	Não	Ativa
2	Socorro	Parda	450,00	31	6h00	2º Grau	⁽²⁾ 1,8m	TO	Não	Ativa
3	Icaro	Pardo	840,00	27	8h00	Sup. Inc.	⁽³⁾ 1,8m	Assistente de Capac. e Desenv. dos TO	Não	Desenvolve ferramentas que ajudam a melhorar a atuação dos teleoperadores conforme observância da monitoria

⁽¹⁾ Primeiro emprego; ⁽²⁾ Primeiro emprego com carteira assinada; ⁽³⁾ Seu primeiro emprego formal foi como teleoperador das duas maiores centrais de Salvador.

Em 2007, já havia uma aproximação com alguns trabalhadores pelas visitas realizadas ao Sinttel, e com isso fazíamos contatos e revelávamos a intenção da pesquisa. Em

fevereiro de 2008, foi constituída a Comissão de Saúde do Sinttel¹⁷, com o apoio de instituições como Fundacentro, Departamento de Medicina Preventiva da UFBA e do Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador (CESAT). Assim, a Comissão foi um lócus fundamental para a pesquisa, pois a aproximação com os atores sociais ou teleoperadores ocorreu, *a priori*, no seu âmbito. Durante todo o ano de 2008, a partir da sua constituição, a pesquisadora se fez presente nos dias propostos para o seu funcionamento – toda quinta e terça-feira à tarde: um acompanhamento freqüente (Anexo F).

As conversas com os trabalhadores ocorriam sempre após a consulta com o médico do Sindicato e com o setor jurídico. Ali, pude muitas vezes presenciar o quanto os trabalhadores se sentiam enganados, sem compreender a relação social de dominação na qual estavam inseridos e tendo estampado no rosto o que nunca tinha se manifestado e se percebia por meio de suas falas:

[...] Eu preciso falar! Vocês podem me deixar falar? Eu não acreditei que podia acontecer comigo. Eu não sou a empresa... eu fui a empresa somente para exibição de um bom comportamento, em ser uma operadora de telemarketing... eu era modelo, e na época tinha orgulho disto. Minhas ligações eram gravadas e expostas nos treinamentos para os novatos. Fui troféu enquanto cumpria todas as metas... era um exemplo dentro da empresa. E a partir do meu primeiro atestado médico... [choro]. Por favor, me desculpem, é que estou muito nervosa, sensível, é horrível, é horrível... Fui surpreendida. Nunca tive valor para empresa; pude perceber que também podia acontecer comigo quando meus braços não agüentaram mais... e eu via falar, mas não acreditava. Peço desculpas. Eu estava doente, no meu limite e dei meu sangue pela empresa... e, agora, sou muito maltratada lá dentro, principalmente, pelo setor de Recursos Humanos... aquelas pessoas não são humanas [...]. (Teleoperadora, receptiva, 32 anos, adoecida por LERDORT, com sintomas de depressão, em alta do INSS, na ativa).

Das 33 entrevistas individuais realizadas, observa-se que uma entrevista foi feita na casa da teleoperadora, pois ela se encontrava em licença-maternidade; outra, em uma praça próxima à Central de Teleatividade; e somente uma no local de trabalho. As duas últimas foram de funcionários com cargos superiores; as entrevistas com o médico e a direção do Sinttel também foram realizadas na sede da Fundacentro.

Visando ampliar a amostra, sobretudo no sentido de observar o fenômeno pelo ângulo do sujeito coletivo, realizou-se um grupo focal (GF) envolvendo trabalhadores

¹⁷ Essa comissão foi constituída por trabalhadores adoecidos e afastados pelo INSS por LER/DORT e em processo de forte depressão, a forma que encontram de sublimar suas dores é poder se solidarizar com os outros colegas que enfrentam a *via crucis* – o adoecer pelo trabalho e não são mais capazes de produzir a riqueza desejada pelo capital.

afastados por adoecimento. A segunda amostra qualitativa foi, portanto, o grupo focal e, a partir dessas duas abordagens foi possível constituir a base da presente investigação. O grupo era misto quanto ao sexo, mas homogêneo quanto à situação profissional¹⁸, guardando certa uniformidade requerida pela técnica. No processo de seleção, creditou-se importância a ter no grupo trabalhadores oriundos da telefonia que viveram a privatização da empresa, que foram atendentes e se tornaram teleoperadoras, três mulheres chegando ao posto de supervisora. No grupo, em que as idades variavam, todos eram acometidos por doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho e 99% dos participantes residiam em bairros de baixa renda.

Para formarmos o grupo focal, foi feito o convite aos informantes das três empresas eleitas, entre dezembro de 2007 e fevereiro de 2008, todavia obtivemos somente respostas de trabalhadores da empresa A e B, por isso não existiu a participação no GF de nenhum trabalhador da empresa C. A convocação ou convite se deu por e-mail, e/ou por contato telefônico. Foram realizadas duas reuniões, em fevereiro de 2008, com os teleoperadores que demonstraram interesse em participar do grupo. Na reunião marcada para apresentar a técnica de grupo focal¹⁹ discutiu-se: a pesquisa; a origem da demanda; questões que nortearam a pesquisa; como seria a condução dos encontros: quem seria o responsável pela coordenação do trabalho, quem seria moderadora e o apoio que se teria.

Esclareceu-se, também, que seriam oito encontros gravados com o consentimento dos participantes; que a pesquisadora e sua equipe manteriam o compromisso de anonimato dos depoimentos; que cada sessão teria uma duração de uma hora e um roteiro temático fechado (a última sessão teve o tema aberto e nela os teleoperadores tiveram a oportunidade de falar sobre um tema desejado); que a pesquisadora daria o retorno da sua análise e dos dados aos participantes do grupo; e, ainda, abordou-se o sentido e a finalidade da técnica, deixando claro que o critério dos participantes foi escolha da pesquisadora, portanto, não foram espontâneos, para que os trabalhadores possuíssem elementos comuns de vivência laboral (teleoperadores); foi, ainda, explicitado qual seria o eixo central de cada encontro (Apêndice E); a contribuição do grupo; e que a pesquisa tem uma contribuição importante para a ciência e a produção do conhecimento, para as organizações coletivas e entidades de governo assim como para a classe trabalhadora. As datas e o dia da semana escolhidos para os

¹⁸ Havia duas supervisoras no grupo, mas, para chegarem a esse cargo, antes foram teleoperadoras.

¹⁹ “Uma técnica de entrevista direcionada a um grupo que é selecionado pelo pesquisador a partir de determinadas características identitárias, visando obter informações qualitativas” (KRUEGER apud MINAYO, 2004, p. 34). Segundo Minayo (2004), a técnica possibilita trazer à tona opiniões, influências, ideias, conflitos, lideranças, alianças e, sobretudo, as singularidades dos indivíduos e do grupo de referência.

encontros foram decididos junto com o grupo, que assinou o termo de compromisso de participação no trabalho (Apêndice C).

Quadro 4 – Perfil dos trabalhadores²⁰ que participaram do Grupo Focal – Salvador–Ba, fevereiro – abril 2009

IDENT.	COR	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	EMPRESAS A e B	TEMPO SERVIÇO.	CARGO	AFASTADO P/DOENÇA	DESCRIÇÃO ATIVIDADE
1	Negra	M	37	2º Grau	B	3,1 m	TO	Sim	Receptivo
2	Negra	F	31	2º Grau	A	2,7 m	TO	Sim	Ativo
3	Negra	F	38	2º Grau	B	8	TO*/Superv	Sim	Híbrido
4	Parda	F	45	2º Grau	A	6	TO	Sim	Ativo
5	Negra	M	38	Sup. Comp.	B	5	TO	Sim	Híbrido
6	Negra	F	47	Sup. Comp.	A	8	Telefon*/TO/Superv	Sim	Receptivo
7	Branca	M	47	Sup. Comp.	A	11	TO	Sim	Ativo
8	Parda	F	53	2º Grau	A	20	Telefon*/TO	Sim	Receptivo
9	Parda	M	28	2º Grau	B	4	TO	Sim	Receptivo

* Essas trabalhadoras a partir do desempenho e avaliação profissional, serviam de exemplo na capacitação dos novatos os chamados “carrapato”, e também serviam de “coringas” pela experiência para resoluções de situações mais imediatas que os iniciantes não davam conta de resolver. Assim, alcançaram uma posição de supervisoras.

Pela observação do Quadro 4, podemos verificar que o grupo tem um perfil conforme o proposto: são trabalhadores que foram acometidos por doenças relacionadas ao trabalho, em sua maioria (99%) por LER/DORT, segundo sua Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Apenas um trabalhador apresentava “disfonia ocupacional”²¹.

Com relação à frequência, houve apenas um abandono, na segunda reunião, bem justificado, e apenas um encontro teve um número mínimo de informantes (três). O período em que foram realizados os encontros, de março a abril de 2009, foi de muitas chuvas em Salvador, e assim, algumas faltas se deram por conta dessa situação, e outras, por conta da marcação de perícia médica coincidindo com o dia do encontro.

A experiência foi bastante rica em conteúdo. O coletivo confirmava o que se ouvia no individual. Creio que essa estratégia – de realizar o trabalho no âmbito do qualitativo conversando com um coletivo e com o indivíduo – conseguia validar a aproximação com o

²⁰ Com base nas fichas de identificação (Apêndice D).

²¹ Segundo a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT), desde 2004, pela Recomendação e Conclusão do “3º Consenso Nacional sobre Voz Profissional”, conclui-se que a denominação correta da doença é Laringopatia Relacionada ao Trabalho. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL..., 2004).

real, pois foram vivências de suma importância para a compreensão do trabalho nas centrais de teleatividades e da questão em defesa.

Quanto à atenção ou mobilização do grupo focal para com a pesquisa, observou-se muito compromisso: os trabalhadores foram bem participativos e preocupados em, de fato, revelar a vivência individual – e que ali se tornara coletiva – buscando, em cada discussão, aproximar-se de uma realidade tão complexa. Além disso, conforme orienta Trad (2002), buscou-se uma interação do grupo após cada discussão do coletivo. Fazia-se um lanche e a sessão continuava, pois a questão do dia realmente mobilizava os trabalhadores, observando-se ainda, o quanto o falar sobre as suas percepções tinha valor para eles, pois o espaço promovia uma relação de confiança, mesmo com um nível de participação diferente, pois é necessário o respeito do tempo de cada um, já que esses produtores vivenciaram sempre o tempo da produção da riqueza de outrem, cujo tempo que conta e que tem valor é aquele empregado na produção, aquele que gera a mais-valia.

Composição da amostra

A amostra é composta por trabalhadores, homens e mulheres, ativos²² e, também, por aqueles que já se afastaram do trabalho. Foram entrevistados teleoperadores (operadores de telemarketing), supervisores, um coordenador de operação, um consultor para seleção de trabalho, um engenheiro de segurança, o médico do sindicato e diretores do Sinttel²³ (Quadro 5).

Grande parte das entrevistas individuais foram marcadas por contato telefônico, e algumas por e-mail, e nesse contato houve sempre o cuidado de informar sobre a pesquisa, frisando que o anonimato da conversa seria preservado, que a entrevista seria gravada e que os participantes responderiam perguntas a partir de um roteiro pré-estabelecido e assinariam um termo de compromisso (Apêndice B). Observou-se que existia muita curiosidade em saber

²² Com relação aos trabalhadores ou informantes entrevistados, este trabalho segue a descrição da Classificação Brasileira de Ocupação (CBO): ativo, passivo, de retenção e híbrido. Instituída pela Portaria Ministerial nº 397, de 9 de outubro de 2002, esse documento “tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares [...] reconhece, nomeia e codifica os títulos e descreve as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro” (BRASIL, 2002b).

²³ Ainda nesse caminho, descobrimos que, em Salvador, trabalhadores que concorreram na chapa da oposição na última eleição do Sinttel, descontentes com a atuação da atual diretoria, se separaram e formaram o Sindicato dos Trabalhadores em Empresa de Telemarketing e Terceirizadas de Telecomunicações do Estado da Bahia (Sintet), porém, este não tem a carta sindical.

a sua finalidade, o seu sentido e, ainda, se traria alguma contribuição para a melhoria das condições de trabalho.

Quadro 5 – Entrevistas com Diretores, Médico do Trabalho do SINTTELL/Ba e o Presidente do SINTTET/BA – Salvador-Ba, dezembro de 2007, ano de 2008 até maio de 2009

IDENTIFICAÇÃO	NOME	COR	SALÁRIO (R\$)	IDADE	CARGA HORÁRIA	ESCOLARIDADE	TEMPO SERVIÇO (ano)	CARGO	AFASTADO P/DOENÇA	DESC. ATIVIDADE
1	Joelson	Negro	2.300,00	47	⁽¹⁾ Liberado	2º Grau	24	Adm. Empresa A	Não	⁽²⁾
2	Silvia	Morena	543,00	31	6h20	Sup. Incomp.	6	TO Empresa A	Não	Dir. Base Sinttel-Ba
3	Eliana	Negra	1.000,00	44	⁽³⁾ Liberado	Sup. Incomp	21	⁽⁴⁾ TO Empresa A	⁽⁵⁾ Sim	Dir. Fin. Sinttel-Ba
4	Edson	Pardo	2.200,00	43	⁽⁶⁾ Liberado	Sup. Compl.	8 entre Empresas A e B	TO	Sim	Sintet

⁽¹⁾ Presidente do Sinttel e liberado para atividade sindical; ⁽²⁾ Já retornou para a base, mas há 20 anos se encontra na atividade sindical; ⁽³⁾ Diretora liberada para atividade sindical; ⁽⁴⁾ Foi telefonista da Telebahia e em retorno do INSS, já na empresa A, trabalhou como teleoperadora; ⁽⁵⁾ LER/DORT, tenossinovite, bursite, túnel do carpo, Mal de Quervin; ⁽⁶⁾ Liberado para atividade sindical

Critérios

A seleção desses informantes teve como critérios serem:

- a) teleoperadores ativos, receptivos, híbridos, sem nenhum afastamento por doença relacionada ao trabalho;
- b) teleoperadores adoecidos pela relação com a atividade estudada e afastados;
- c) teleoperadores adoecidos pela relação com a atividade estudada, em alta pelo INSS, e exercendo a atividade;
- d) teleoperadores adoecidos pela relação com a atividade estudada, em alta pelo INSS, sem possibilidade de exercer a atividade, mas na empresa e vivenciando situação de constrangimento;
- e) tempo de serviço;
- f) idade – houve dificuldade em entrevistar um número maior de trabalhadores jovens, pois, mesmo marcando e confirmando, houve boicote, que se acredita tratar de medo, pela oportunidade de trabalho;

- g) sexo; e
- h) empresas.

Fontes Secundárias

A obtenção de dados secundários se deu pela consulta a: a) documentos sindicais tais como: relatórios, boletins, documentos de trabalhadores (cartas e e-mails), acordos coletivos, ficha de filiação, ficha de acompanhamento de demissões, Informativo “Alô Base” e ficha de cadastro criada pela Comissão Intersindical de Saúde, a partir de agosto do ano corrente; pouco se aproveitaram os relatos de comunidades virtuais de teleoperadores em queixa sobre as condições de trabalho, cedidos pela Comissão²⁴; b) relatórios de órgãos públicos sobre: 1) a atuação do INSS quanto a benefícios concedidos relacionados a doença de trabalho: o primeiro, apresentado em 2006, compreende o período de 2003 a 2005, de todas as empresas (SOUTO, 2006); e o segundo, em 2008, compreende o período de 2005 a 2008, sobretudo das três maiores empresas de *call center* de Salvador; 2) Processo do MPT referente ao Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) nº 03/2008 – que envolve as empresas de *call center* em Salvador (neste processo se inserem as inspeções do SRTE (2005 e 2008) e CESAT (2008) junto a essas empresas); 3) ainda se teve acesso a documentos do Núcleo de Proteção de Igualdade e Oportunidade e Eliminação da Discriminação do Trabalho do MPT/BA; e c) dados oficiais do Sistema Nacional de Empregos (SINE), SineBahia e Serviço Municipal de Intermediação de Mão-de-Obra (SIMM) sobre a inserção de trabalhadores neste setor de serviços; relatório da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) realizado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), em 2005 e 2008; e dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) sobre os trabalhadores formais da categoria, dos anos de 2006 e 2007, cedidos pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI)/BA.

²⁴ Com relação à consulta das comunidades virtuais dos teleoperadores das empresas, essa foi uma observação que não pudemos ter muita atenção, mas por certo é uma fonte que traz informações preciosas, porque essa é uma ocupação que é de muitos trabalhadores jovens, considerou-se bem pouco, ou seja, não se explorou como se devia, mais profundamente. Também me foram encaminhadas, após entrevistas com os trabalhadores, diversas denúncias por e-mail.

Tratamento dos Dados

A fase de pesquisa de campo se iniciou muito timidamente em dezembro de 2007, retomando com fôlego em fevereiro de 2008, e encerrou-se em maio de 2009²⁵. Os dados recolhidos foram submetidos a um esquema sistemático e interpretativo, sobretudo para o que se pretende dar conta: resposta à questão principal, hipóteses apresentadas, objetivos específicos, as inquietações antes observadas e que mobilizaram este estudo. Para tanto, buscou-se analisar ou interpretar os dados com o mínimo de incertezas, enriquecendo a análise com leituras e integrando as descobertas. (MINAYO, 2004, p. 197-198).

A pretensão foi de submeter os dados coletados a um processo de análise qualitativa por meio da técnica da análise de conteúdo, pois, além de facultar a verificação e validação de hipóteses e/ou questões norteadoras, a técnica possibilita, segundo Gomes (1994, p. 74), “a descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado”, sendo possível aplicá-la “a partir de princípios da pesquisa quantitativa ou da qualitativa”.

As entrevistas individuais e coletivas realizadas com profundidade privilegiam, em sua abordagem, algumas categorias centrais para a aproximação do objeto de estudo.

Em cumprimento às premissas da técnica de análise de conteúdo, os dados coletados foram organizados de forma que as respostas dos informantes às questões específicas fossem agrupadas e possibilitassem as leituras, codificando-as e identificando-as, a partir das categorias: processo de trabalho, força de trabalho e saúde do trabalhador. (MINAYO, 2004, p. 67-80, grifos nossos).

As categorias devem ser construídas por meio do desenvolvimento do conhecimento. As categorias analíticas, segundo Minayo (2004, p. 94), são aquelas que retêm historicamente as relações sociais fundamentais e são indispensáveis para a aproximação e conhecimento do objeto, isto é, auxiliam a entender o fenômeno em seu movimento no real, assim, para esta pesquisa, no contexto contemporâneo, no qual os mercados globalizados, desregulamentados, de flexibilização da legislação trabalhista têm delineado um violento mundo do trabalho.

A primeira categoria, a nosso ver, tem um estudo bem constituído a partir de Marx, na sua obra principal “O capital”, bem como uma vasta referência de pesquisas que

²⁵ Mesmo assim continuamos recebendo mensagens por e-mail e telefonemas sobre a situação das empresas, pelos teleoperadores que tinham conhecimento da pesquisa.

pensam em se aproximar do trabalho que gera valor de troca. Vejamos, segundo Marx, a síntese do processo de trabalho:

O processo de trabalho [...] é atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer a necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre o homem e a natureza, condição natural eterna da vida humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais. (1985, p. 152).

O capitalista, ao transformar dinheiro em mercadorias, que servem de matérias constituintes de um novo produto ou de fatores do processo de trabalho, ao incorporar força de trabalho viva à sua objetividade morta, transforma valor, trabalho passado, objetivado, morto em capital, em valor que se valoriza a si mesmo, um monstro animado que começa a ‘trabalhar’ como se tivesse amor ao corpo (1985, p.160-161).

O trabalho, para Marx, é uma atividade produtiva e social e é considerado como categoria central da vida social por meio da qual o ser humano, ao transformar a natureza, se transforma e garante a sua reprodução. No capitalismo, ele se transforma em um processo de produção de mais-valia, subordinando o trabalho ao capital.

Assim, para compreender o trabalho do teleoperador, é preciso conhecer a dinâmica entre as relações de produção ou as relações dos homens e mulheres e o seu intercâmbio orgânico com a natureza. Nesse contexto, pretende-se entender o processo de trabalho do teleatendimento/telemarketing que, na década de noventa, surge e se apóia nas novas tecnologias da telemática – as CTAs – a partir de um novo desenho morfológico do trabalho em que o capital vem apresentando a inter-relação e a expansão entre o mundo produtivo e o setor de serviços (ANTUNES, 2006). Por sua natureza, o serviço é consumido no ato da produção, é um trabalho que gera mais valia e subordinado como o trabalho fabril, à lógica do capital assalariado.

Entende-se o conceito de processo de trabalho em tempos de precarização social como: a força produtiva, vale dizer, os meios de trabalho, os objetos com que se trabalha; e a forma pela qual esse trabalho se organiza e se desenvolve – até onde as relações de produção burguesas admitem, pois, na contemporaneidade engendrou-se, em uma economia de base financeira e fictícia, o aumento da taxa de lucro na busca da intensificação do trabalho através da expansão com a abertura dos mercados (neoliberalismo), que exigem transformações contínuas e de aperfeiçoamento cada vez mais refinado na valorização do valor, o trabalho humano se torna mais ávido e sujeito à volatilidade de um processo metabólico “fugidio”.

Vimos que o processo de trabalho do teleoperador contempla os traços da gerência científica de Taylor e, como afirma Hirata, esse é burilado conforme sua força de trabalho. Sua organização é de forte controle dos tempos – Tempo Médio de Atendimento (TMA) e pausas –, com procedimentos de roteiros padronizados dirigidos aos produtos ou clientes; um trabalho de movimento repetitivo, de tarefas que têm um conteúdo esvaziado e para o qual uma hierarquia concebe metas diárias, roteiros, campanhas de produtividade, em que se pode verificar a quantidade de clientes que estão em contato com o grupo de teleoperadores, bem como quantos clientes-usuários estão aguardando no atendimento, o tempo de espera do cliente-usuário e, quem está há mais tempo aguardando para ser atendido, o controle do número de chamadas realizadas ou recebidas, o controle da fila em espera do cliente-usuário; o teleoperador tem a sua execução vigiada por sistemas (ferramentas) desenvolvidos que se destinam ao gerenciamento com múltiplas variáveis, a fim de avaliar e punir, em tempo real, o trabalhador que não controla sua emoção e que não acompanha o comportamento definido pelo empresa-cliente e pela empresa-terceira. É, por fim, um processo que contém, também, elementos do modelo de gestão toyotista, que tem como um dos seus princípios a captura da subjetividade humana (ANTUNES, 2006).

Druck (2001), em sua reflexão sobre a terceirização, demonstra o que é o trabalhador inserido no sistema toyotista: mão-de-obra flexível, que tem na sua seleção a exigência de ser multifuncional, trabalhar em equipe, ser paciente e assumir várias tarefas; além disso, deve saber ouvir o outro e, sobretudo, ser criativo e saber vestir a “camisa da empresa” ou obedecer à “filosofia da empresa” e, assim, vende-se a alma para se manter no mercado de trabalho.

A segunda categoria a ser estudada é importante para compreender quais são os trabalhadores das Centrais de Teleatividades, o perfil daqueles que, nesse contexto da acumulação flexível, o capital arregimenta para manter a nova morfologia do trabalho. Antunes (2000) denomina a classe trabalhadora, tanto homens quanto mulheres assalariados que vivem da venda do seu trabalho, na contemporaneidade, de a classe-que-vive-do-trabalho, ou seja, os possuídos, tão somente, de sua força de trabalho.

O antigo possuidor de dinheiro marcha adiante como capitalista, segue-o o possuidor de força de trabalho como seu trabalhador; um, cheio de importância, sorriso satisfeito e ávido por negócios; o outro, tímido, contrafeito, como alguém *que levou a sua própria pele para o mercado e agora não tem mais nada a esperar, exceto o – curtume*. (MARX, 1988, v. I, p. 145, grifos do autor).

A força de trabalho é uma mercadoria que tem seu valor e esse é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário para manter o trabalhador vivo e para sua reprodução, ou seja, a sobrevivência da sua família que, *a posteriori*, irá substituí-lo.

Para transformar dinheiro em capital, o possuidor de dinheiro precisa encontrar, portanto, o trabalhador livre no mercado de mercadorias, livre no duplo sentido de que ele dispõe, como pessoa livre, de sua força de trabalho como sua mercadoria, e de que ele, por outro lado, não tem outras mercadorias para vender, solto e solteiro, livre de todas as coisas necessárias à realização de sua força de trabalho. (MARX, 1985, p. 140).

Para Marx (1985, p. 140-145), é a força de trabalho – o dispêndio físico e mental – que é comprada pelo capitalista e que é paga pela capacidade de trabalho – fonte de valor –, através do salário que permite a sua sobrevivência e a sua reprodução. Assim, verifica-se que a força de trabalho empregada de forma precária e mais constante nas centrais é de trabalhadores jovens. Eis algumas das características traçadas segundo a Classificação Brasileira de Ocupação (CBO), em sua gênese, para essa atividade:

Para o acesso a essas ocupações requer-se o ensino médio completo até o ensino superior incompleto, seguidos de cursos o básicos de qualificação de até duzentas horas-aula. A qualidade da voz e da audição são requisitos fundamentais para o trabalho. Em menos de um ano de experiência o profissional geralmente está apto ao desempenho pleno das atividades. (BRASIL, 2008).

Nos serviços dos teleoperadores das centrais em Salvador, sobretudo quanto à geração, predomina o perfil de um trabalhador de faixa etária em torno dos vinte anos que, em muitos casos, têm compromissos familiares, pois ajuda a prover a casa, como também observou Braga (2006). São moradores em bairros considerados de baixa renda, uma grande parte em seu primeiro emprego formal, em geral, jovens do sexo feminino, mães solteiras e, ainda, mulheres cujos maridos se encontram desempregados. A escolaridade, especificamente, no atual momento, segundo o SineBahia (2008), cobre o segundo grau completo.

Por fim, na terceira categoria, a saúde do trabalhador, área prioritária para a compreensão do binômio saúde-doença coletiva enquanto relação social (LAURELL, 1989), uma questão estudada desde a revolução industrial por Marx e Engels que revelam que o processo de exploração da força de trabalho pelos capitalistas, na Inglaterra do século XVIII, pelas condições de risco e insalubridade na indústria, produziu efeitos maléficos na saúde e

vida dos que vivem do trabalho. Logo, para Laurell e outros pesquisadores – atores sociais de um movimento que surge a partir dos anos de 1960 e luta pela mudança de um paradigma que se pautava tão somente na ação curativa e imediatista frente aos adoecimentos e riscos de trabalho, um movimento impulsionado pela linha marxista – tem-se, neste momento histórico, uma desmistificação do antigo modelo médico e se dá início a uma reflexão sobre a relação entre o processo de trabalho e a saúde. As Ciências Sociais, assim, têm um papel importante para um processo investigativo sobre a saúde da classe que vive do trabalho.

A pesquisa teve como objeto a experiência de trabalho de homens e mulheres inseridos no setor de teleatendimento/telemarketing, uma atividade profissional na qual o capital se apropria da emoção humana para transformá-la em “habilidade emocional” como meio e instrumento de produzir mais-trabalho e mais riqueza, condição que tem levado ao adoecimento crescente dos trabalhadores. Segundo Laurell (1989), existe a necessidade de compreender a saúde do trabalhador como uma categoria analítica à luz da análise do processo de trabalho, uma concepção marxista, pois essa última é a categoria que pode definir a dinâmica e o engendramento da organização nas sociedades possibilitando, ainda, o entendimento do desgaste do dispêndio físico e mental do trabalhador, uma situação que se verificou neste estudo: o processo de valorização do capital, que resulta do desgaste e da exaustão pela intensificação do trabalho humano – do teleoperador –, com o consequente aumento da produção visando a acumulação da riqueza.

Nessa relação social, o setor de serviços gera lucro pela mais-valia porque, tal qual o setor industrial, se pauta pela lógica do capital. Assim, o trabalho nas Centrais, para os jovens de Salvador, é a sobrevivência de contrato formal, ainda que precário, mas essencial para a vida social, embora a sua organização e produção venham se mostrando preocupantes pelo agravamento da saúde dos trabalhadores envolvidos nesse processo laboral.

Para dar conta do entendimento do objeto de estudo – que envolve a reflexão sobre as transformações do mundo do trabalho –, interessa observar o fenômeno, destacando, também, o método hermenêutico-dialético. Para Minayo, enquanto a hermenêutica penetra no seu tempo e, através da compreensão, procura atingir o sentido do texto, a dialética se dirige contra o seu tempo, tendo como suposição o método hermenêutico.

A união da hermenêutica com a dialética leva a que o intérprete busque entender o texto, a fala, o depoimento como resultado de um processo social e processo de conhecimento, ambos frutos de múltiplas determinações, mas com significados específicos. (2004, p. 227).

Nesse sentido, Minayo (2004) ressalta que analisar os dados pelo método hermenêutico-dialético é a possibilidade de captar os movimentos, as contradições e os condicionamentos históricos, a partir da técnica, junto aos dados empíricos e secundários, uma dinâmica para a contextualização, o desenvolvimento e a argumentação do objeto. No caso da realidade do trabalho do setor de teleatendimento/telemarketing, o método adotado permitiu iluminar e apoiar a interpretação sobre o trabalho da categoria e seus impactos sobre a saúde.

Por fim, essa é a proposta para a compreensão de uma realidade sustentada em uma teoria que poderá iluminar os caminhos a serem percorridos. Entretanto, a realidade em análise poderá ser submetida a novas interpretações, uma vez que há espaço para o imprevisível. A ciência é uma forma de busca do conhecimento que não é exclusiva e, muito menos, definitiva.

O presente estudo é constituído desta introdução e mais quatro capítulos.

O primeiro capítulo traz uma discussão teórica sobre a precarização do trabalho no mundo e no Brasil, tratando ainda de explicar, em seções e subseções, o crescimento do setor de serviço no contexto da racionalidade atual, as características da atividade e seus aspectos relevantes, uma discussão teórica dos estudos sociológicos realizados no Brasil sobre o trabalhador em teleatendimento/telemarketing e uma breve discussão do que se pensa sobre esse “novo trabalhador”.

O segundo capítulo busca analisar as transformações recentes no mundo do trabalho e suas implicações na saúde do trabalhador, por meio de uma discussão teórica sobre saúde–doença como processo social, e ainda, uma breve revisão dos estudos brasileiros sobre os impactos do trabalho na saúde dos teleoperadores.

O terceiro e o quarto capítulos se centram na razão primeira do projeto apresentado: o setor de teleatendimento/telemarketing e seus trabalhadores. Assim, organizou-se a abordagem dos dados produzidos da seguinte forma:

Terceiro capítulo: O trabalho do teleoperador e a empresa capitalista “moderna”; as relações de trabalho dos operadores de teleatendimento/telemarketing; o processo e a organização de trabalho na fábrica contemporânea: os centros de atendimentos; o perfil da força de trabalho: quais os trabalhadores que compõem hoje o setor de teleatendimento/telemarketing; a fragilidade do coletivo: a ação sindical e a saúde do trabalhador.

Quarto capítulo: Entre a Voz e o Ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing; apropriação e subordinação da

emoção humana no sistema capitalista; a saúde dos teleoperadores: o desvendar de corpos e mentes e o castigo: os que perderam a capacidade de responder a avidez dos interesses da produção capitalista.

Por fim, apresentamos as considerações finais, em que se expõem algumas conclusões a partir da discussão do trabalho em tempos de precarização social, de como a empresa “moderna”, em um contexto de flexibilização, precarização e terceirização, executa uma gestão de rígido controle que caminha para a apropriação das emoções humanas. Junto a essa discussão, sintetizamos a análise dos resultados produzidos e questionamos as graves consequências para a saúde de quem vive de tal trabalho.

CAPÍTULO 1

A PRECARIZAÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO

1.1 UMA DISCUSSÃO TEÓRICA

O objetivo deste capítulo é refletir sobre a dinâmica das relações capitalistas, elegendo como foco principal a precarização do trabalho – flexibilização da legislação, terceirização, redução de custos e mais trabalho – e, sobretudo, as implicações desse processo para a classe trabalhadora, no trabalho e em outras dimensões de sua vida social.

Abrimos a discussão sobre os efeitos das transformações do mundo do trabalho contemporâneo e a sua precarização, a partir das idéias de Robert Castel (1999) que, em *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*, analisa o contexto francês após a Segunda Grande Guerra, quando o indivíduo moderno é elevado à condição de sujeito “positivo”, “independente”, passando, portanto, a viver numa sociedade salarial assegurada por estatutos de direitos gerenciados pelo Estado Social. O objetivo desse autor é compreender “a nova questão social” em uma perspectiva histórica, adotando um recorte cronológico que engloba desde o século XI até o século XX.

O pós-guerra francês viu florescer uma expansão econômica que se expressava, também, em salários decentes, em um quase-pleno-emprego, uma forte proteção social e *status* jurídico instituído pela Seguridade Social (1945-1946). Castel (1999, p. 417) relaciona a questão social com a sociedade salarial, em uma nação em que a maioria dos sujeitos tem *status quo* relacionado ao lugar de ocupação. O trabalho, assim, passa a ser o principal elemento estruturador da identidade e das condições sociais, de renda e de proteção dos indivíduos. Nesse tecido social, difundiu-se a experiência do trabalho estável e a filiação dos indivíduos ao conjunto da sociedade. De fato, na “sociedade salarial”, os trabalhadores possuíam, no que concerne à relação capital-trabalho, além de renda, prestígio e poder. Todavia, o autor registra que, em nenhuma reconfiguração do capital, as desigualdades sociais deixaram de existir.

Em sua análise sobre a sociedade salarial da França de hoje, ele identifica uma organização cujas fragilidades são debitadas à nova ordem do capitalismo, com uma perda de direitos sociais, aumento da vulnerabilidade e na qual vigora:

[...] a idéia de que **as metamorfoses de questão social** não dizem respeito a quem, **de um modo ou de outro foi atingido pelas novas formas do desemprego ou de precarização**, aos novos inúteis para o mundo, aos inimpregáveis, aos que se localizam nas margens da sociedade salarial. **É o centro das relações salariais e sociais que está igualmente em discussão, isto é, a própria natureza dos laços e vínculos** [...] não se trata, então, de dar conta dos processos de exclusão [...] mas também **o que acontece com os que permanecem no interior das zonas de coesão social ou nas zonas de integração em seu frágil equilíbrio, constituído a partir do vínculo entre as relações de trabalho e as formas de sociabilidade** [...] (CASTEL, 1999, p. 12, grifos nossos).

O contexto da “nova questão social” está diretamente relacionado com as novas formas de acumulação do capital, sobretudo na era das tecnologias da informação e comunicação (TIC). A precarização e o desemprego seriam partes fundantes da “dinâmica atual da modernização” com a reinvenção dos “novos modos de estruturação do emprego, a sombra lançada pelas reestruturações industriais e pela luta em favor da competitividade” (CASTEL, 1999, p. 516-517), implicando em alterações significativas na relação salarial.

Desse modo, na reflexão de Castel (1999, p. 526-527), sob o ângulo do trabalho, três pontos visíveis se interligam, permitindo a emergência da “nova questão social” ou precarização do trabalho. No primeiro, denominado *desestabilização dos estáveis*, trabalhadores estáveis perdem essa condição e experimentam o desemprego; há, ainda, o segundo, a *instalação da precariedade*, revelada pela flexibilidade dos contratos e pela existência da cultura do aleatório, significando os períodos de alternância vividos pelos trabalhadores, agora subcontratados ou terceirizados, os quais, após o seu “vergar”, ajustam-se como trabalhadores modernos à sua tarefa, aptos a enfrentar flutuações da demanda. Por fim, a terceira constatação é caracterizada pelos *sobrantes*, que revelam *um déficit de lugares*, e são considerados, para o mundo produtivo, inúteis ou supranumerários.

Para o autor, os “excluídos” não estão fora da arbitrária ordem social vigente. Esse fenômeno enfatiza a vulnerabilidade dos pobres e desempregados e se expressa no aumento da precarização das relações contratuais, uma realidade que revela que a lógica da sociedade salarial se dissolveu juntamente com o Estado Social, atingindo o coletivo de trabalhadores indistintamente: capacitados, qualificados que sempre tiveram estabilidade e outros trabalhadores de “menor sorte”. Em suma, sua análise demonstra que a precarização do trabalho se torna central, atingindo o conjunto dos trabalhadores, ainda que de forma diferenciada, e identifica uma espécie de ameaça estrutural no sistema capitalista decorrente de uma desregulamentação proposta e engendrada pela ordem do capital flexível e globalizado.

Na Itália, sob o olhar de Vasapollo (2003, p. 133), para estagnar a acumulação do capital verificada nos anos 1970, importava superar a crise fordista com um novo padrão de acumulação que a substituísse. Isso, necessariamente, implicava na flexibilização do trabalho, dentre cujas formas está a adoção intensiva das TIC – o centro do desenvolvimento do capital na atualidade – que, por sua vez, exige novas formas de organizar o trabalho sob a premissa capitalista de custo mínimo e máximo benefício.

A nova determinação da organização capitalista do trabalho se configura num processo que se caracteriza, cada vez mais, pela explosão, pela precariedade, pela flexibilidade, pela desregulamentação, pela super-exploração, sob formas sem precedentes para os assalariados em atividade. É o mal-estar do trabalho, junto ao medo de perder o emprego, de não ter uma vida social, e mais de empregá-la ao e pelo trabalho, com a angústia ligada ao conhecimento de uma evolução tecnológica que não resolve as necessidades sociais. (VASAPOLLO, 2003, p. 136, grifo nosso).

Traz, ainda, o autor, como exemplo das mudanças ocorridas no âmbito do processo de desregulamentação em seu país, o trabalho atípico e a precariedade, os quais se constituem em elementos estratégicos para as novas facetas da competição global, e exemplifica a realidade italiana pela ação do governo Berlusconi²⁶, símbolo da doutrina neoliberal e das potencialidades de manipulação dos meios de comunicação de massas, segundo Sader e Gentili (1999, p. 148). Berlusconi, ao assumir o governo da Itália, promoveu o cancelamento dos direitos trabalhistas contidos no “Pacto para a Itália”²⁷ e implementou uma política de estímulo à flexibilidade organizativa, à empresa livre e a favor da concentração de riqueza. Hoje, o trabalho precário na Itália se caracteriza pelos elementos indicados abaixo:

- liberdade da empresa para despedir parte de seus empregados, sem penalidades, em caso de redução ou crise da empresa;
- liberdade da empresa para reduzir parte ou aumentar o horário de trabalho, repetidamente e sem aviso prévio, segundo necessidades da produção;

²⁶ Silvio Berlusconi, o maior empresário da Itália, salta para o topo da política em 1993, tem seu momento de ascensão e declínio, mas, nos anos 80, criara um ambiente favorável às empresas e suas reestruturações e, conseqüentemente, várias privatizações. Foi reconduzido ao governo da Itália em 2008.

²⁷ O “Pacote Treu”, Lei n. 196/97, foi aprovado pelo Parlamento Italiano em 1998. As principais medidas contidas na Lei foram: a introdução do trabalho temporário e do contrato por tempo determinado; o incentivo à flexibilidade do horário de trabalho e à adoção do *part time*; medidas de estímulo à inserção dos jovens – bolsa de trabalho, estágio e aprendizado. Enfim, medidas de precarização do trabalho.

- prerrogativa da empresa de pagar salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho, seja para solucionar negociações salariais que para fins de concorrência internacional;
- possibilidade de a empresa subdividir a jornada de trabalho em dia e semana, segundo suas conveniências, mudando os horários e as características (trabalho por turno, por escala, em tempo parcial, horário flexível, etc.);
- liberdade para destinar parte de sua atividade a empresas externas;
- possibilidade de contratar trabalhadores em regime de trabalho temporário, de fazer contratos por tempo parcial, de um técnico assumir um trabalho por tempo determinado, subcontratado, entre outras figuras emergentes do trabalho atípico, diminuindo o pessoal efetivo a índices inferiores a 20% do total da empresa. (VASAPOLLO, 2006, p. 45-46).

Confirma, assim, Vasapollo (2006, p. 49), a precarização do trabalho e, examinando a constituição do trabalho na Itália de hoje, estabelece como parâmetro o trabalho protegido da sociedade salarial conhecida em outros tempos e, de forma contundente, conclui que o *trabalho atípico* é cada vez mais numeroso: são contratos de empregos norteados pelo ideário defendido pelas novas formas de gerenciar e contratar o trabalho, nas quais as políticas de flexibilização constituem fator chave, sendo “uma prestação de serviços cuja característica fundamental é a falta ou insuficiência de tutela formativa e contratual” ou seja, a ausência de proteção contida nas formas de prestação de serviço.

No trabalho atípico, estão incluídos aqueles de natureza autônoma e informal que se constituem, distintamente, pela via alternativa, como “trabalho voluntário”, “cooperativismo” e “empreendedorismo”, destituídos de vínculos empregatícios e nos quais os trabalhadores se encontram descobertos da proteção da seguridade social. Para Vasapollo, a situação de precariedade e a ausência de direitos se acirram com a “Lei Biagi”²⁸ que é a expressão de um projeto que fragmenta e precariza o trabalho, ao estabelecer

[...] a passagem do direito do trabalho ao trabalho ao direito empresarial e comercial, considerando, então, o trabalho uma mercadoria qualquer que deve ser submetida às regras mais cruéis do mercado selvagem, em um intercâmbio entre não-iguais. (2006, p. 51).

Diz Marx (1985, p. 190) que “entre direitos iguais decide a força, que seria um intercâmbio da compra e venda da força de trabalho”, mas observa-se, nesse contexto, que,

²⁸ Na Itália, a Lei Biagi marcou a descontinuidade com a tradição jurídica, criando atalho ao sistema modelado pela Lei n. 300, de 1970, Estatuto dos Trabalhadores. Existe uma minoria de trabalhadores que ainda resiste ao velho contrato por tempo indeterminado e que tem garantia de emprego (Art. 18). A flexibilização faz com que os empregados se aposentem, por terem medo da deslocalização das empresas para a China ou outros países da Ásia.

entre o direito da força ao direito do poder titânico do sistema e o direito de quem produz a riqueza não há mais do que subjugação, porque a avidez do mercado visa a destruir todas as formas de direito contratuais – poder do capital – e os efeitos dessa manobra se concentram no desemprego, que gera medo e incertezas e, com isso, uma situação de trabalho de alto risco de acidente e adoecimento diante da ameaça e violência que permeia a atual gestão do trabalho. Para todo esse quadro de precarização, Vasapollo ainda destaca:

A nova condição de trabalho está perdendo mais direitos e garantias sociais. Tudo se converte em precariedade, sem nenhuma garantia de continuidade: ‘O trabalhador precarizado se encontra, ademais em uma fronteira incerta entre ocupação e não-ocupação e também em um não menos incerto reconhecimento jurídico diante das garantias sociais. Flexibilização, desregulamentação da relação de trabalho, ausência de direitos. Aqui a flexibilização não é riqueza. **A flexibilização, por parte do contratante mais frágil, a força de trabalho é um fator de risco, e a ausência de garantias aumenta essa debilidade**’ [...] (2006, p. 53, grifo nosso).

O contexto europeu, nos últimos anos, de forma desordenada, sem regras, incorpora a flexibilização da empresa pela qual os capitais eliminam custos e direitos sociais. Os elementos discutidos acima indicam a permanência de uma realidade conhecida dos trabalhadores desde a inauguração do “trabalho livre” que, entretanto, se considera nova, como um marco da reconfiguração do sistema o qual, em face de uma crise, sana seus riscos com o trabalho instável, através de vários decretos em que se acentuam as desigualdades sociais. Para a valorização do capital, em seu curso desumano e alienante, o novo paradigma é a força de trabalho flexível, uma dinâmica em que as ofertas de trabalho difundem o trabalho irregular, precário e sem garantia. Não sem razão, Mézáros afirma:

[...] o desenvolvimento daquele que é de longe o mais dinâmico sistema produtivo da história culmina por proporcionar um número cada vez maior de seres humanos supérfluos para seu mecanismo de produção, embora – de acordo com o caráter incorrigivelmente contraditório do sistema – estejam longe de ser supérfluos como consumidores. (2006, p. 32).

Em busca da acumulação e diante das dificuldades enfrentadas pelo capital, a partir do pós-guerra – os “trinta anos gloriosos” – e com o esgotamento do regime de acumulação fordista, o sistema produtivo se reinventa. Para solucionar a sua crise e retomar a expansão, o sistema atinge, de imediato, as conquistas da classe trabalhadora, limitando os benefícios e atacando o “estado do bem-estar”. Essa é a ordem socioeconômica estabelecida e

orientadora do processo de flexibilização no qual se intensifica a precarização no mundo do trabalho globalizado, como ensina Mészáros:

A globalização do desemprego e da precarização, até o momento, não pode ser remediada sem a substituição radical do sistema capitalista. Há poucos anos previu-se que, seguramente, todos os males sociais conhecidos, mesmo nos mais ‘subdesenvolvidos’ locais do mundo, seriam superados pela ‘modernização’, em conformidade com o modelo americano. Contudo, somos agora confrontados por algo diametralmente oposto àquele quadro otimista, pois as condições outrora confinadas, segundo a ‘teoria do desenvolvimento’ e a sabedoria governamental, as supostamente temporárias dificuldades do ‘subdesenvolvimento’ estão agora se tornando claramente visíveis, mesmo nos países capitalistas mais desenvolvidos. (2006, p. 32, grifo nosso).

Na perspectiva das relações capitalistas, o desenvolvimento falseia os vários acontecimentos, como o fenômeno da “globalização” que, nesses últimos anos, surge apresentado, sob as luzes midiáticas, como integrador de capitais de Norte a Sul. Entretanto, o capital se mantém, em seu inexorável “impulso” traduzido pelo acelerado metabolismo social de acumulação, ampliando estratosfericamente não só a produção, mas, também, o estímulo ao consumo de valores de troca, riqueza necessária para a existência, manutenção e fortalecimento do processo de produção capitalista em seu sistema de mediações destrutivas.

Sempre nessa contextualidade do caráter de manutenção de uma exploração em benefício da superação da crise e de uma nova forma de acumular, a globalização da precarização da vida ou dos males sociais se acentua nos países periféricos e se torna, também, visível nos países capitalistas mais desenvolvidos. Observa-se que o descontrole conjuntural da concorrência globalizada e as disfunções dela decorrentes – o receituário neoliberal – têm produzido o crescente flagelo do trabalho informal, atípico e supérfluo que se desdobrou da adoção de mecanismos de produção e de regulação societal excludente. Para Mészáros (2006, p. 35-37), os capitais promovem a “flexibilidade do trabalho” e o combate ao excesso da força de trabalho onde quer que ele esteja e, no interior do mundo do trabalho, revela efeitos e conseqüências: deterioração das condições laborais, jornadas intensivas, exaustão, morte e trabalho forçado.

Ainda segundo o mesmo autor, para a compreensão desse novo ordenamento social, é preciso considerar os aspectos históricos estruturais relacionados ao mundo do trabalho atual cujo exame não pode prescindir da análise do papel central da alienação em sua capacidade de fazer parecer natural o que é historicamente construído. Essas práticas têm comprovado a *real selvageria* da estrutura articulada de modo totalizante, eliminando postos

de trabalho, implementando novas formas, revelando a sua precarização e maior exploração em piores condições de trabalho. Mészáros destaca uma citação dos intelectuais italianos, publicada em manifesto datado de 13 de fevereiro de 1998:

‘[...] a precarização e a insegurança avançam por toda parte no mundo do trabalho: o trabalho sem garantias e mal pago está se alastrando como uma mancha de óleo, ao passo, que mesmo o trabalho mais estável está sofrendo uma pressão em direção à intensificação sem precedentes à plena disponibilidade para uma submissão aos mais diversificados horários de trabalho’. (2006, p. 37).

As questões discutidas por Mészáros são contundentes, porque apontam a homogeneidade da precarização do trabalho proposta na sociedade contemporânea. Hoje, no Japão, França, Itália e em outros países essa é a forma de estruturação do capitalismo, que retoma formas passadas, a exemplo da exploração desumana do trabalho feminino na Calábria; na Inglaterra, a propagação e generalização do trabalho infantil revelada pela exibição de um documentário de TV, mesmo que tais situações sejam ilegais; e, nos países centrais, os trabalhos mais degradantes reservados aos imigrantes legais e ilegais. No outro polo, segue o capital, ainda triunfante e incapaz de reconhecer seus estragos.

Riqueza é tempo disponível e nada mais. [...] Se todo o trabalho de um país fosse suficiente somente para obter o sustento de toda a população, não haveria trabalho excedente, conseqüentemente nada que pudesse ser permitido acumular como capital [...] Uma nação será verdadeiramente rica se lá não houver lucro ou se o dia de trabalho for de seis horas em vez de doze. (MARX apud MÉSZÁROS, 2006, p. 397).

Nesse sentido, a citação enseja a possibilidade de se repensar a sociabilidade humana. Afirma, ainda o autor que a demanda por redução da semana de trabalho é um imperativo, sendo uma reivindicação de trabalhadores, já em 1821, quase cinquenta anos antes da publicação, em 1867, de *O Capital*, de Marx. Os anseios da classe trabalhadora, como ensinam as leis da dialética, podem ser de alcance vagaroso, uma vez que mudanças qualitativas no interior de um sistema político estabelecido não se processam tão rapidamente. Todavia, para a ocorrência das mudanças ansiadas, necessita-se de um movimento de massa socialista radical, capaz de elaborar estratégias para uma nova regulamentação da ordem social.

Desse modo, para tornar o sentido do trabalho realizador e libertador – na lógica de tempo livre, na perspectiva humanística, com sujeitos históricos refletindo o passado para a transformação do presente ou indivíduos *sociais livremente associados* – requer-se a explosão da sociedade de classe, situação completamente incompatível com o capital, diz Mészáros, que faz um alerta, salientando:

A esse respeito, as soluções parciais não serão capazes de prestar sequer a mais superficial atenção aos sofrimentos humanos, até porque é a primeira vez na história que a dinâmica – e, em suas implicações finais, dinamicamente destrutivas – no controle social metabólico auto-expansivo do sistema expõe, brutalmente se necessário, uma maioria esmagadora de seres humanos do processo de trabalho. Esse é o sentido profundamente perturbador da ‘globalização’. (2006, p. 32).

O que se tem de real nesse contexto de “capitalismo avançado” é a apologia de profissionais que legitimam o sistema, que falseiam ou camuflam o agravamento do desemprego estrutural e das condições precárias de trabalho em todo o mundo. Assim, no que diz respeito a “distintas” ou análogas modalidades de precarização do trabalho, assiste-se, numa escala global, ao “mais dinâmico sistema produtivo da história” difundir, com maestria, a política de um “número cada vez maior de seres humanos supérfluos” (MÉSZÁROS, 2006, p. 32). Os produtores de mais-valia, no entanto, estão longe de ser supérfluos enquanto consumidores, porque a primazia desse sistema se encontra no consumo. Ele, o capital, mesmo que destrutivo, é ávido em se recuperar, em se manter no poder e renascer das cinzas, em cada crise, pois sua figura corporificada se reproduz pela auto-exploração da atividade humana. Diz Marx: “O capital tem um único impulso vital, o impulso de valorizar-se, de criar mais-valia [...]”. (1985, p. 188). A precarização é, portanto, decorrente da ampliação do lucro.

Esse debate proposto por Castel, Vasapollo e Mészáros é extremamente importante para a compreensão da precarização do trabalho no Brasil.

1.2 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO BRASIL

Ricardo Antunes (2006), analisando o trabalho no Brasil, constata a presença da doutrina neoliberal que, vale ressaltar, desde a década de 1990, tem produzido diversas transformações não apenas no cenário brasileiro como também em boa parte da América

Latina e cuja visibilidade é dada pelas formas particulares de desregulamentação do mundo da produção, com profundos impactos na classe-que-vive-do-trabalho²⁹.

A classe trabalhadora da atualidade inclui ou incorpora “a totalidade daqueles que vendem a sua força de trabalho”, ou seja, que produzem a mais-valia e “participam diretamente do processo de valorização do capital”, segundo Antunes (2000, p. 102). Para ele o “trabalho produtivo” não se restringe ao trabalho manual direto, mesmo que nele encontre o seu núcleo central, por incorporar formas de trabalho que não são diretamente manuais, mas que, ainda assim, são produtoras de mais-valia. Essa classe trabalhadora engloba, também, os trabalhadores improdutivos, aqueles que não se constituem como diretamente produtivos, pois, para Marx (1982), o trabalho é consumido como valor de uso e não como valor de troca, o que abrange os assalariados, desde aqueles dos setores de serviços, bancos, comércio e setor público até os que trabalham nas fábricas ainda que não produzam diretamente valor, como, por exemplo, os trabalhadores do setor de serviços.

Analisa, ainda, Antunes (2000), as condições e relações de trabalho no setor de serviços, cuja expansão é um dos traços mais marcantes das últimas décadas do século XX. Ademais, esse setor vem sendo afetado profundamente pelas inovações tecnológicas e pelas mudanças na gestão e organização do trabalho que submeteram boa parte do trabalho em serviços à racionalidade do mundo produtivo, gerando, assim, reciprocidade entre trabalho produtivo e improdutivo. Segundo o autor, o aumento da inserção da força de trabalho nesse setor se constitui em um dos elementos da nova configuração da classe que vive do trabalho.

Para Braga (2004, p. 53), “alguns autores confundem o fato segundo o qual o capital, em certos setores do processo produtivo, explora conjuntamente a força e o intelecto operários, o gasto de energia de seus músculos e cérebro, com a existência de indivíduos livres, cooperativos e criativos”. No caso dos assalariados do setor de serviços, especificamente dos teleoperadores, sua criatividade é subsumida, tolhida, pois a sua gestão implica rígido controle, sendo a sua iniciativa subordinada, apropriada para valorização de valor e a atividade mecânica, repetitiva, monitorada, confirmando a assertiva de Marx (1982) segundo a qual os trabalhadores se sentem robôs, máquinas.

²⁹ Devido às metamorfoses no mundo do trabalho, a classe trabalhadora se fragmentou, heterogeneizou e complexificou. Antunes utiliza a expressão *classe-que-vive-do-trabalho* como sinônimo de *classe trabalhadora*, pois, ao contrário de autores que enxergam o fim do trabalho e o fim da classe trabalhadora, essa expressão pretende *ênfatizar* o sentido contemporâneo de *classe trabalhadora* (e de *trabalho*). Ela compreende: 1) todos aqueles que vendem sua força de trabalho, incluindo tanto o trabalho *produtivo* quanto o *improdutivo* (no sentido dado por Marx); 2) os assalariados do setor de serviços e, também, o proletariado rural; 3) o proletariado precarizado, sem direitos e, também, os trabalhadores desempregados que compreendem o exército industrial de reserva; 4) e exclui, naturalmente, os gestores e altos funcionários do capital, que recebem rendimentos elevados ou vivem de juros. (ANTUNES, 2005, p. 102).

Voltando a Antunes (2000), ele destaca que a nova morfologia do trabalho na contemporaneidade assume formas muito diferentes daquelas que tivemos nos anos 1940 e 1950, pois, na atualidade, o capital agrega valor-trabalho em uma perspectiva “liofilizante”, que se caracteriza pela mais-valia que é extraída não mais apenas do plano material do trabalho, mas também do plano imaterial, ocorrendo a redução do trabalho vivo e a ampliação do trabalho morto, porque as plantas produtivas se modificam pela crescente tecnificação.

Esta é, para Antunes (2004, p. 50), a era de maiores ganhos para a “empresa enxuta”, que assume novas dimensões, incorporando ao trabalho a subjetividade do trabalhador, pois o contexto do processo produtivo atual é pendular, porque oscilante entre a sua dimensão perene e a supérflua. A classe que vive do trabalho se mantém “perene” quando se insere no mercado de trabalho, mas submetida a longas jornadas de trabalho, com múltiplas funções, sob contratos precários; os “supérfluos” ou “descartáveis” são substituídos por “novos” e “modernos”, por isso, flexíveis e precários (DRUCK, 2008).

A partir daí, Antunes (2006) trata da questão da variedade de dimensões, da heterogeneidade e complexidade, que são imprescindíveis para a compreensão da classe trabalhadora atual, e revela como os novos modos de produção no Ocidente, a reestruturação produtiva e a flexibilização das leis, inserem elementos contemporâneos, ou seja, o advento da microeletrônica, a redução das distâncias entre empresas pela comunicação interglobal e a introdução de novas formas de trabalho que causam o enxugamento do operariado tradicional. Para o autor, esse novo operário fabril e de serviços, que recebe diversas denominações em cada parte do mundo, a saber, trabalhador precarizado, novo subproletariado, terceirizado, subcontratado, termina por buscar alternativas de trabalho sempre em condições adversas, em decorrência do contexto atual.

Antunes (2000, p. 105) faz, ainda, considerações sobre a divisão sexual do trabalho nesse universo em que há o aumento significativo de mulheres no processo produtivo, uma força de trabalho que atinge mais de 40%, absorvida em atividades, sobretudo, de trabalho *part-time*, precarizada e desregulamentada, mas que ainda está nas áreas mais rotinizadas onde o trabalho é intensivo e repetitivo. Nessa divisão do trabalho das novas relações produtivas do capital, percebe-se a exploração de mais trabalho no universo do trabalho feminino.

Essas são marcas do momento produzidas pela nova ordem econômica mundial para o contexto do trabalho no Brasil. Assim, para compreender o reflexo da precarização do trabalho, se faz necessário observar a dinâmica econômico-político-social nessa sociedade,

suas transformações e como se chega ao emprego do trabalho intensificado de automação e de novas tecnologias.

A história do capitalismo brasileiro anterior à industrialização é de servidão, escravidão, e não de assalariamento, sendo os anos 1930 um período marcante, porque nele se inicia a “revolução industrial brasileira”. Tem-se, assim, um capitalismo industrial tardio, processo que se beneficia da crise de 1929 e da Revolução de 1930, ocasião em que se gestou a decadência da cafeicultura, com a transferência do capital para a indústria, já, à época, concentrada na região Sudeste, especificamente em São Paulo. Esse quadro industrial avançou no segundo Governo Vargas e foi responsável pela criação das empresas estatais do setor de base, a exemplo da Companhia Siderúrgica Nacional (CSN) – siderurgia; Petrobrás – petróleo; e Companhia Vale do Rio Doce (CVRD) – mineração.

No entanto, o capitalismo vivenciado ao longo do século XX, no Brasil, tem seu maior crescimento e incremento industrial no governo Juscelino Kubitschek (JK), com a diversificação do parque produtivo e o início da “internacionalização da economia”, quando o mercado brasileiro abriga empresas transnacionais do setor automotivo – fordismo periférico. Verifica-se a continuidade desse processo durante a Ditadura Militar (1964-1985), destacando-se o Governo Médici, o período do “milagre brasileiro” que, atendendo à política do mercado internacional, impulsionou o crescimento econômico, mas ocasionou aumento da dívida externa e maior concentração de renda. Na época, tinha-se uma classe trabalhadora e toda a sociedade civil oprimida por um regime de muita tensão–prisão.

Com esse “modelo econômico”, diferentemente do que acontecia nos países centrais, os países periféricos não desfrutaram de uma regulação fordista e de seus ganhos sociais, na medida em que nunca prevaleceu a norma salarial do modelo, pois seu desenvolvimento era de subjuço a uma produção de exportação e socialmente excludente. Esse padrão (acumulativo) se estruturou por meio de uma forte exploração da força de trabalho que tinha como base os baixos salários, maior tensão e ritmos acelerados, já concorrendo com grandes potências industriais, porém, não ocorrendo a transferência, para a massa salarial dos trabalhadores, dos ganhos reais da produtividade realizada, assim como o pouco que se tinha de um “estado social” foi sendo gradualmente destruído.

No final da ditadura militar, na década de 1980, Sarney assume a Nova República, com uma economia centrada, ainda, em capitais estatais, nacionais e internacionais. Esse é o momento em que o Brasil dá os seus primeiros passos para o movimento vigente a uma nova acumulação do capital, à ordem mundial, que finda no neoliberalismo. Então, a superação dos

novos padrões pelos quais os países centrais já vinham passando deveria ser amplamente difundida para os países periféricos, cumprindo, assim, a restauração da acumulação, devida à crise fordista e ao ideário neoliberal, e a reestruturação produtiva, segundo o Consenso de Washington. (ANTUNES, 2004).

Nessa década, afirma Antunes (2000), ocorrem os primeiros impactos sobre o processo de trabalho: o padrão fordista/taylorista³⁰, que predominava, é redefinido por uma “tímida” reestruturação produtiva, em uma transição na qual se inicia novo regime de acumulação do capital com “novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho”.

Essas mudanças são uma clara reação ao padrão fordista/taylorista, em um período em que se obteve pressão política, um proletariado mais envolvido com as lutas do movimento sindical por melhores condições de vida e trabalho, logo, uma situação mais passível de negociação e reivindicação. Dessa forma, começam a surgir as consequências para o trabalho, sobretudo a necessidade da redução do custo e da força de trabalho – princípios de cunho flexíveis –, o uso do sistema de justo tempo ou *just-in-time*, novos padrões de gestão, com base no trabalho de equipe, nos círculos de qualidade total e, com isso, o processo da implantação da microeletrônica se amplia. Nasce a nova cultura na empresa, com métodos “participativos” envolvendo os “colaboradores”, propondo alguns determinantes ou a “liofilização organizacional” que Antunes (2004, p. 7) descreve como:

- 1) a necessidade de as empresas brasileiras buscarem sua inserção na “competitividade internacional”;
- 2) as imposições das empresas transnacionais que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões organizacionais e tecnológicos, em alguma medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação;
- 3) a necessidade de as empresas nacionais responderem ao avanço do *novo sindicalismo* e da rebeldia do trabalho, que procurava estruturar-se mais fortemente nos locais de trabalho e que teve forte traço de *confrontação*, desde as históricas greves do ABC paulista, no pós-1978, onde era significativa a experiência de organização de base nas empresas.

As novas condições do sistema capitalista brasileiro têm seu início no governo Fernando Collor de Mello, na última década do século XX, e sua institucionalização no governo Fernando Henrique Cardoso (FHC) que cumpriram, ambos, o receituário neoliberal,

³⁰ Para Antunes (2000, p. 36-37), o binômio taylorismo/fordismo é o padrão capitalista desenvolvido ao longo do século XX, que se fundamentou, basicamente, na produção em massa, em unidades produtivas concentradas e verticalizadas, com um controle rígido dos tempos e dos movimentos, desenvolvida por um proletariado coletivo e de massa e sob forte despotismo e controle fabril.

internacionalizando ainda mais a economia brasileira, com sérias repercussões no setor secundário da economia. Esses governos, pressionados pelos capitais internacionais, determinaram a privatização de quase todas as empresas estatais, tanto no setor produtivo – como as siderúrgicas, a exemplo da Companhia Vale Rio Doce – quanto no setor da infraestrutura e serviços, como é o caso do Sistema Telebrás (sistema de telecomunicação do país), que ocorreu em 1998. No que diz respeito às privatizações, esse é um momento histórico de despatriamento, de perda da soberania do país.

E o que ficou para a classe trabalhadora?! O adeus ao trabalho, para muitos; a demissão em massa de trabalhadores – futuros *sobrantes*, nos setores privatizados – e incentivos rígidos, com programas de demissão (in)voluntária.

Como exemplo da fase de acumulação flexível, no âmbito nacional, temos os impactos no setor das telecomunicações: as empresas operadoras dos serviços, um ano após a privatização, não tinham cumprido as metas previstas no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), assinado com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) (BRASIL, 1998)³¹. No entanto, do ponto de vista de mais lucro, elas foram ágeis e as demissões ocorreram, em massa. No caso do Estado da Bahia, o número de trabalhadores demitidos foi de mais de 3.000 tendo como objetivo principal não só a produção enxuta, mas “traçar e avaliar as mudanças no perfil da força de trabalho, considerando os seus atributos pessoais, sexo, faixa etária, grau de instrução, principais características do posto de trabalho, o tempo de permanência no emprego e remuneração” (FERREIRA, p. 148). Essa prática de racionalização é comum às razões da precarização³² e a todos os demais setores que vivenciaram a privatização.

Nesse contexto, ocorreu a descentralização ou deslocalização industrial que, seguindo uma tendência mundial, remodela as plantas de fábricas ou indústrias em regiões geográficas com massiva oferta de trabalho barata e desfilhada de qualquer forma de organização. A descentralização geográfica das fábricas atende aos interesses das novas necessidades do sistema, em um contexto de hegemonia da lógica financeira, mobilidade dos capitais e de processos produtivos menos rígidos e cada vez mais flexíveis e precários. (DRUCK; BORGES, 2002).

³¹ Ver a discussão do papel dessa instituição no tópico seguinte.

³² A mais recente reestruturação do maior banco estatal do Brasil, na Bahia, em 2008, promoveu incentivos de aposentadoria aos trabalhadores de remuneração mais alta, e Plano de Demissão Voluntária (PDV) e deu origem a mais uma Central de Teletividade (CTA) com 1000 teleoperadores terceirizados. No atual contexto da crise do capital fictício, não será possível descrever, neste estudo, o volume de redução da produção, as demissões e férias coletivas aos trabalhadores, ou seja, como tem sido o novo “ataque ao mundo do trabalho”.

A re-territorialização ou des-territorialização vem ocorrendo intra e inter-regionalmente no Brasil, sendo o objetivo das empresas o menor custo de produção e de mão-de-obra. Além disso, é um movimento de indústrias tradicionais, principalmente de calçados e vestuários, e do setor de serviços, em particular das empresas de *call center*, que usam a força de trabalho de modo intensivo. Observa-se o aumento das empresas de telemarketing, nos anos de 1990, a automação, informatização e racionalização do trabalho e relações produtivas que se aceleram a partir de um contexto reestruturante, em alguns setores. Essas empresas filiadas ao movimento de deslocalização migram, sobretudo, para estados da Região Nordeste, atraídas pela disponibilidade dos supranumerários residentes em cidades menores, também chamadas de terras virgens, áreas distantes da zona urbana onde se encontra uma força de trabalho de baixo custo, pouco estudo e pouca ou nenhuma organização sindical.³³

Tal política marca a abertura do mercado brasileiro e seus impactos ainda não foram totalmente superados: a desvalorização da força de trabalho e o desemprego, gerados pela privatização de empresas, a adoção da terceirização e a precariedade do emprego são visíveis nos setores produtivos e de serviços. Aliado ao que foi expresso, ocorre, ainda, a falência de empresas, em meio à adoção de inovações organizacionais como a utilização de máquinas e equipamentos industriais de última geração necessários ao aumento da competitividade e à permanência em um mercado fortemente competitivo. Esse período marca a nova conjuntura sob a qual se apresenta a economia política brasileira, como refere Antunes.

Como conseqüência desse processo, presenciou-se uma significativa redução de postos de trabalho, que oscilava em decorrência dos movimentos do mercado, além da reorganização produtiva, por meio da implantação de células de produção, **introduzindo o denominado trabalho ‘polivalente’ ou ‘multifuncional’, que em verdade mais se assemelha a um mecanismo responsável por níveis mais acentuados de intensificação e exploração da força de trabalho.** (2006, p. 22, grifos nossos).

As mutações na dinâmica do capitalismo, no estágio atual, definidas pelo autor já foram descritas anteriormente, mas vale reafirmá-las, por ser o seu propósito a extração, o enxugamento, a redução da força de trabalho, agora reduzida a um bem de mercado, não mais estável, mas passível de várias modalidades de trabalhos precários. Além disso, nessa etapa da reestruturação brasileira aparecem outros elementos determinantes para a sedimentação do novo padrão acumulativo – como já citado por outros autores –, como a privatização do

³³ Os chamados *Greenfields*.

Estado, a desregulamentação do trabalho, a retirada dos direitos sociais, o desemprego estrutural, o trabalhador flexível e polivalente, com destaque para a massiva introdução do trabalho terceirizado. (ANTUNES, 2006; DRUCK; FRANCO, 2007).

A terceirização inicia outra servidão e tem sido compreendida como uma nova estratégia de dominação do trabalho (DRUCK; FRANCO, 2007) e considerada a forma mais visível da precarização do trabalho, que se concretiza, no âmbito do discurso e das práticas empresariais, pelos contratos flexíveis, que podem ser efetivados por tempo determinado, por tempo parcial, por tarefa (empreitada) ou por prestação de serviço e dos quais está ausente a cobertura dos direitos sociais trabalhistas. Os efeitos do processo da terceirização resultam na “quádrupla” precarização da vida: do trabalho, da saúde, do emprego e dos sindicatos. (DRUCK; BORGES, 2002, p. 112).

A precarização do trabalho é um fenômeno da dinâmica do capital vivida de forma diferenciada em cada país. Para Thébaud-Mony e Druck (2007), o Brasil vem apresentando um quadro extremamente mais avançado do que a França, e isso acontece porque as desigualdades são resultantes de processos históricos particulares de cada povo. Apontam as autoras que a estratégia terceirizante se apresenta com diferenciais de país para país, como também em um mesmo território. Desse modo, em regiões do Brasil com desenvolvimento econômico consolidado, como São Paulo, o processo ocorre de forma conflituosa, pois que aí se encontra o berço da organização sindical brasileira – e o seu legado para as gerações de hoje –, que conhece e domina formas de resistência, razão pela qual conquistaram graus maiores de cidadania no trabalho.

Outro é o quadro encontrado na Região Nordeste onde a precarização é a marca principal do emprego e do trabalho desde os tempos de escravidão e onde, embora se tenha vivenciado experiências de conquistas sociais, essas foram muito pontuais acontecendo apenas em setores mais dinâmicos da economia regional, um processo que se encontra condicionado pelos elementos próprios da nova fase de mundialização da produção capitalista, que se destaca pela lógica financeira “[...] cuja fluidez e volatilidade típicas de mercados financeiros contaminam não só a economia, mas a sociedade em seu conjunto, e, desta forma, generaliza a flexibilização para todos os espaços, especialmente no campo do trabalho” (2007, p. 29).

O capitalismo, diz Druck (2005, p. 3), a partir da hegemonia da “lógica financeira” e para além do terreno econômico do mercado, ultrapassa esse lócus e se alastra em direção a toda a vida societal, que absorve com rapidez um novo modo de vida fugidivo. Logo, tem-se um tempo social que não ultrapassa o “aqui e agora”, um tempo sustentado no

inconstante, na volatilização, no que é efêmero e descartável, sem fronteira, sobretudo nas relações de produção, para a “classe que vive do trabalho” (THÉBAUD-MONY, DRUCK, 2007). Druck e Franco contribuem com seus estudos e nos revelam as novas formas de flexibilização e precarização social do trabalho no Brasil, a saber:

- a terceirização/subcontratação ocupa um papel central para a preservação de uma dominação e desestruturação cada vez mais completa do trabalho e dos trabalhadores;
- a estabilidade e longo prazo não são compatíveis com as novas exigências do ‘capitalismo turbinado’;
- a dominação social e política para os trabalhadores precários é uma medida que os transforma em: dóceis, facilmente manejados, complacentes, débeis, minguados, incertos, insustentáveis, de extrema fragilidade para o capital;
- um recuo do Estado como regulador do mercado de trabalho e da proteção social por meio de novas legislações trabalhistas e previdenciárias;
- no plano ideológico, político e cultural, o incentivo à individualidade transforma-se no mais puro individualismo;
- a perda de valor e de sentido na relação entre os próprios homens, ou seja, a perda de lealdade e compromisso mútuo, que só podem ser estabelecidos numa relação de longo prazo;
- a fragilidade política dos sindicatos, a perda do poder, sua dificuldade de mobilização pela crescente fragmentação da classe trabalhadora e seu enquadramento na lógica imposta pelo capital. Eliminação de uma vitalidade na ação sindical;
- no âmbito do processo de trabalho, a flexibilização se aplica: nos conteúdos do trabalho, nas jornadas de trabalho, na remuneração, no posto de trabalho pela multifuncionalidade ou polivalência, nas práticas gerenciais e pelas novas tecnologias;
- os tempos sociais de trabalho encontram-se em contradição com os biorritmos dos indivíduos, gerando acidentes e adoecimentos;
- a crescente degradação das condições de trabalho que repercute na saúde e vida de quem trabalha;
- a precarização do reconhecimento da valorização simbólica, do processo de construção das identidades individual e coletiva, tornando mais complexa a alienação/estranhamento do trabalho. (DRUCK; FRANCO, 2008, p. 1-3).

Para além da constatação do que é precário, a partir do seu labor e vida, as autoras traçam um quadro dramático da realidade contemporânea para os que vivem do trabalho, uma “ditadura do mercado” que sugere situações de insegurança, incerteza, riscos, medos, além de dispositivos da ação do capital, como a dominação, e que tem como esquema a política do sujeito sem coletivos, que atinge tanto os trabalhadores não-qualificados quanto os altamente qualificados, expondo a classe trabalhadora a uma luta individual, de responsabilidade pela própria existência e de competição entre os próprios trabalhadores sem se considerar o

modelo produtivo, que se perpetua numa lógica contínua de destruição para os produtores de mercadoria e em relação com a natureza, que também é finita.

1.2.1 Mudanças e Precarização do “Setor Serviços”

Nesta seção, pretende-se realizar uma breve incursão teórica sobre o trabalho em serviços, ressaltando as mudanças e as novas configurações do setor, a partir da reestruturação produtiva e as peculiaridades da racionalidade no trabalho flexível de um setor em expansão. Os estudos dos diversos autores trazem análises que contribuirão para compreender a realidade do trabalho nas Centrais de Teleatividades (CTAs).

O grande aumento de produção no setor de manufaturas e nas atividades de serviços centradas (‘industrializadas’), bem como a espetacular recuperação de rentabilidade do capital nesses setores, devem-se à ação combinada de fatores tecnológicos e organizacionais. (CHESNAIS, 1996, p. 34).

No conjunto das transformações do mundo do trabalho, a articulação entre trabalho vivo e trabalho morto – que é condição *sine qua non* para a manutenção do sistema produtivo atual (ANTUNES, 2000, p. 120) – se transforma em uma discussão importante para a compreensão do setor das telecomunicações, na medida em que este se circunscreve no âmbito do referido processo produtivo, sendo vital que a sua funcionalidade se efetive de modo a garantir ganhos para a acumulação mundializada do capital.

No Brasil, é crescente a participação do setor de serviços, que alcançou o índice expressivo de 60 a 62% de participação no Produto Interno Bruto (PIB), nos anos 1994-1999, portanto em um período acumulado de cinco anos. Em 2007, essa participação era de 65,8%. Além disso, esse setor foi o principal responsável pelo impulso verificado na nova taxa de expansão do PIB, em que os serviços tiveram alta de 3,7% ao longo dos quatro trimestres de 2006. Em 2009, em plena crise mundial, o setor de serviços foi o único a registrar crescimento de 0,8% no primeiro trimestre, enquanto o PIB da indústria caiu 3,1%, em comparação com o último trimestre de 2008. (IBGE, 2009).

Ao revolucionar, continuamente, as forças produtivas, implementar uma racionalidade instrumental, agenciando meios e fins, e ao disciplinar as forças sociais de trabalho em moldes produtivistas, o capitalismo suplantou a base ilimitada da economia e das sociedades existentes até então, lançando a espécie humana na aventura da expansão material ilimitada. Infinitas possibilidades tecnológicas foram desenvolvidas, embora isso se tenha dado

no quadro estrito de relações sociais marcadas pela apropriação privada de uma produção que é, essencialmente coletiva. [...] Trabalhar mais e mais se traduz, objetivamente, em maiores lucros que, devido ao enfraquecimento e à fragmentação das forças sociais do trabalho, são apropriados por segmentos específicos da classe capitalista. (CATTANI, 2003, p. 9).

Como expõe Cattani (2003), a expansão do modelo capitalista se encontra pautada na economia flexível, que domina a força de trabalho por meio de estatutos que permitem a redução de custos e maior produtividade, sobretudo em serviços de tecnologia da informação. Empresas se constituem adotando a conduta de constranger, restringir e coibir, sendo os trabalhadores polivalentes. É *mister* que a nova empresa se reestruture pela mundialização financeira, no caso do setor estudado, pela automatização dos processos de produção de fluxo contínuo e da terceirização, em função da adaptação aos novos tempos globais. O triunfo do capital é marcado pela precarização social, por novas formas de gestão e de produção de trabalho. (CHESNAIS, 1998; ALVES, 1999; BRAGA, 2003; ANTUNES, 2007; DRUCK, FRANCO, 2007; VENCO, 2006a).

1.2.2 As Centrais de Teleatividades no Brasil

As centrais de atendimento (teleatendimento, *telemarketing*, *helpdesk*, *call center*, SAC), ‘novas’ modalidades de serviços destinadas a facilitar a vida de cliente, difundiram-se mundialmente a partir do início da década de 1980. Nos anos de 1990, a integração do computador às linhas telefônicas deu conectividade e interatividade tecnológica a essas centrais e potencializou ainda mais sua expansão. (BRASIL, 2006, p. 1).

O setor de telecomunicações no Brasil – no contexto das políticas neoliberais já anteriormente discutidas – sofreu um processo de reestruturação, nas últimas duas décadas. Para o sistema, o avanço está, mais uma vez, na racionalização dos processos de trabalho, na desregulamentação do setor, com inovações tecnológicas e nos “novos serviços e produtos”: a telemática. (SEGNINI, 1997).

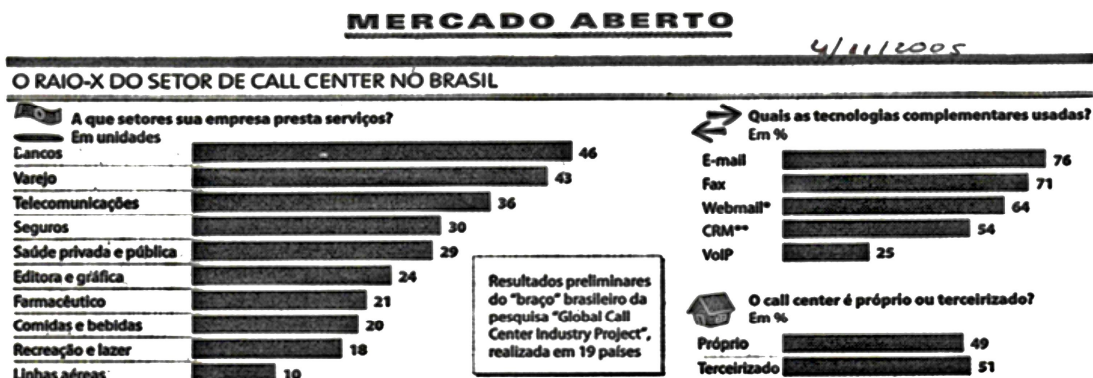
O instrumento legal que culmina com o processo de privatização, fusões e incorporações é a EC nº 8, de 15 de agosto de 1995, que modifica parte do artigo 21 da CF/88, um ato que promove a extinção do monopólio estatal das telecomunicações. Com isso, o setor, desregulamentado e privatizado, se adequou à lógica do “livre mercado” (SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006). Em nosso país, essa nova dinâmica de além fronteiras, ou seja, agora ditada por grandes corporações, é comandada por capitais europeus, canadenses, norte-americanos, bem como por brasileiros, nesse último caso, os bancos e os fundos de

ensão, segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE). (2002 apud SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006).

Após a privatização, a atuação do setor, apesar da existência da Anatel³⁴ para a sua fiscalização, tem sido questionável, haja vista as inúmeras reclamações nos Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e no Ministério da Justiça (MJ). Assim, conforme já analisado anteriormente, os defensores da privatização vislumbravam a universalização e a melhoria da qualidade dos serviços prestados nas telefonias, porém, essa expectativa foi frustrada, pois, apenas a telefonia celular, a partir da livre concorrência, mostrou expansão da rede com redução de tarifas. (SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006).

O setor de telecomunicações também sofreu mudanças nos processos produtivos, no sentido de se manter como empresa enxuta, provocando demissões em massa em todos os estados do país e um intenso processo de terceirização, o que tem levado à fragilização das organizações coletivas e à fragmentação da classe que vive do trabalho. Como já registrado anteriormente, as mudanças ocorridas foram estruturais no setor. Dessa forma, os “ajustes voluntários”, segundo os setores estatais privatizados, se encontram inseridos em um contexto de intensificação da mundialização dos capitais e dos fluxos financeiros.

Gráfico 1 – O raio X do setor de *call center* no Brasil



*Formulário existente em sites, em que o consumidor envia dúvidas, reclamações ou sugestões.

** Gerência de Relacionamento com clientes em português – modelo de negócios centrado no cliente.

Fonte: Programa de Pós-Graduação da PUC/SP e Associação Brasileira de Telemarketing, 2005. (A TARDE, 4 nov. 2005).

³⁴ Em 16 de julho de 1997, foi promulgada a Lei 9.472, a chamada Lei Geral das Telecomunicações (LGT), que abrangia: a) a definição dos princípios fundamentais que regeriam os serviços de comunicação bem como o papel do poder público e os direitos e deveres do usuário; e b) a criação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com a função de órgão regulador. (SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006, p. 144).

O Gráfico 1 indica que há trabalhadores de teleatendimento/telemarketing em um amplo leque de empresas que constituem o setor de serviços: bancos, telecomunicações, varejo, seguros, saúde privada e pública, editora e gráfica, farmacêutica, comidas e bebidas, recreação e lazer, linhas aéreas, sendo o bancário o setor que mais adotou essa modalidade de terceirização (46%). Assim, é o setor financeiro o principal contratante dos serviços de *call centers*, configurando a lógica do ideário neoliberal pela qual os bancos se reestruturam e repassam os trabalhos para terceiros. Outro dado que desperta a atenção são as modalidades contratuais utilizadas: a “terceirização”, com 51%, perde para os “próprios”, com 49%, o que nos leva a indagar qual a razão da existência de formas contratuais diferenciadas para a obtenção de serviços que são comuns?

O setor de *call center*, segundo a ABT, é relativamente novo no Brasil, mas crescente: 72% desses estabelecimentos têm menos de oito anos de existência e 96% deles foram criados a partir de 1990 (MELO et al., 2006)³⁵, como as pesquisas de cunho sociológico e de saúde e trabalho, aqui mencionadas, demonstram.

O Estado brasileiro, na década de 1990, consolidou o conjunto de medidas do Consenso de Washington – o neoliberalismo e a reestruturação produtiva – dentre as quais está a privatização de empresas estatais, em cujo bojo se encontra o setor de telecomunicações. Assim, no caso do Brasil, ainda conforme os estudos da ABT, a expansão da indústria de *call center* sofre um *boom*, acompanhando um quadro internacional.

A ABT e os estudos acadêmicos do setor reconhecem que o fator decisivo para o seu crescimento foi a privatização, que propiciou: a) a liberação do setor de telecomunicações ocorrida em 1997/1998, que lhe permitiu um maior grau de competitividade, b) o rápido desenvolvimento integrando computação e telecomunicações (CTI); c) a maior integração de sistemas e maiores possibilidades de interação com os consumidores; e d) o Código de Defesa do Consumidor (CDC) de 1990, que realiza trabalho de proteção dos consumidores por meio dos telefones, nos processos de compra e venda de produtos e serviços.

Assim, após o processo de reestruturação capitalista, quebra-se o monopólio do setor de telecomunicações, e a privatização, seguida de desregulamentação, vem trazer grandes transformações no meio ambiente desse trabalho. (LARANJEIRA, 1998).

³⁵ O Relatório da Indústria de *Call Center* no Brasil 2005, na sua íntegra, foi solicitado pela mestranda à Associação Brasileira de Telesserviços, via e-mail, e enviado pela superintendência da ABT no início do ano de 2009.

No início, o termo ‘telemarketing’ era conhecido apenas como vendas por telefone, mais tarde passou a identificar outras ações de marketing, principalmente, o atendimento ao cliente – SAC.

No Brasil, no final dos anos 80, as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia incentivaram seu uso, estas últimas com a finalidade de aumentar o tráfego de ligações.

A expansão das telecomunicações, com a privatização, o desenvolvimento da informática, o lançamento do ‘Código de Defesa do Consumidor’ (que protegia os negócios feitos por telefone) e também as próprias mudanças em costumes culturais foram fatores básicos para seu crescimento na década de 90.

Até esta época, o local onde se realizavam as operações de telemarketing eram conhecidas como ‘centrais de telemarketing’. A introdução da tecnologia da informática permitiu a mensuração de ligações e produtividade dos operadores, a unificação de cadastros além de agregar as diversas ações de marketing. (ASSOCIAÇÃO...).

Os *call centers* surgem então, no final do século XX. E é nos anos 2000 que as empresas, via internet, chegam a essas centrais, comunicando-se com clientes pelos *contact centers*. Com isso, ocorre o crescimento do telemarketing no Brasil, que alcançou, só nos três últimos anos, 235% de crescimento, tornando-se um dos maiores empregadores em nosso país. Dessa forma, segundo a ABT, as empresas de *call centers* ou Centrais de Teleatividades no Brasil possuem tecnologia de ponta e força de trabalho capacitada para ofertar seus serviços a empresas estrangeiras e dentre os seus objetivos está o bom desempenho dos trabalhadores, assim como assegurar um melhor atendimento na oferta do produto e a fidelização dos clientes.

Venco (2006c) afirma que, na América Latina, a consultoria realizada pela AT Kearney (2007) mostra como pode ser atraente a terceirização além fronteiras, ou seja, terceirizar o trabalho de empresas dos EUA e de países europeus para países como o Brasil, que têm afinidades culturais e uma enorme disponibilidade de trabalhadores em idade ativa, jovens, e ainda, que o nosso país é apontado como o mais vantajoso, devido a algumas ponderações, tais como estabilidade política e econômica, *suporte governamental*, além de possuir o maior mercado de *call center* da América Latina³⁶.

A ABT aponta que, em uma série de empresas de consultorias, como a Datamonitor (2003), em 2002, o número de Posições de Atendimento (PAs) cresceu em média 19,7%, – de 100.800 posições para 149.900; a *Call Center* (2005) estimou, para final de 2004, 104.486 PAs, empregando 196.656 empregados; já a consultora Cliente S. A. (2005)

³⁶ A oferta de serviços de *call center* do Brasil para outros países é uma tendência com força para os próximos anos. A principal barreira é a falta de profissionais com domínio de inglês e espanhol e a ausência de exportação deste serviço, o que ajudaria a tornar o país um *player* global nesse setor, segundo a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) Seção: Geral, 6 maio 2009.

estima, no final de 2005, um número de PAs por volta de 340.000 e 600.000 operadores, ficando claro o crescimento do setor. Em documento enviado por e-mail pela Superintendente da ABT, para subsidiar esta pesquisa, ela confirma, em relatório sucinto, que os dados das consultoras eram o que a Associação estimava, e mais, que os “*Call Center* em 2009 começam com cerca de 850.000 empregos diretos e devem alcançar 900.000 até o final de 2009”³⁷.

O levantamento da ABT para o ano de 2008 revela que o setor teve um crescimento aproximado de 10% ao ano, em número de empregos e faturamento, e conclui que 45% dos teleoperadores são jovens entre 18 e 24 anos, no seu primeiro emprego, e ainda, que 76,8% são trabalhadores do sexo feminino. O faturamento, apenas dos *call centers* que prestam serviços de terceirização, foi de R\$ 5.5 bilhões.

O presidente da Associação relata que “essas empresas geram empregos devido à prestação de algum serviço e oferta de produto para o setor de telesserviços. Ou seja, ocorre um aumento de empregos em outros setores que atendem o nosso setor”. Por fim, no mesmo relatório, confirma que o setor de telesserviços, considerando os empregos indiretos, já passa de um milhão de pessoas, e segue informando que os investimentos foram maiores nas empresas de *Call Centers* devido às novas regras dos SACs criadas pelo governo³⁸.

No entendimento de Braga (2006a), dentre as novas formas de regulação do trabalho testadas nas décadas de 1970 e 1980, o modelo japonês, ou toyotismo, foi o mais bem sucedido, gerando uma empresa de “produção sem gorduras de pessoal”, um sistema que adota, rapidamente, a terceirização e realiza a produção em justo tempo. Para Chesnais (1996), isso se dá porque essa nova produção trata de manter um estoque mínimo e, sobretudo, de realizar modificações na concepção e execução das tarefas, na separação e oposição do trabalho intelectual, e ainda, do planejado, bem como no controle do trabalho manual e suas tarefas. Essas situações foram severamente modificadas com a *hegemonia financeira*, ou seja, com as novas tecnologias da informação e a mundialização financeira. Para Braga (2006a), o que estimula a mudança do novo modo acelerado de desenvolvimento capitalista no mundo é a informatização das empresas aliada a processos associados ao capital financeiro.

³⁷ Em 23 de agosto de 2009, o Presidente da ABT, Sr. Jarbas Nogueira novamente confirmou que as informações estão alinhadas com as estimativas da Associação.

³⁸ A partir de segunda-feira, dia 1º de dezembro de 2008, o novo Decreto e a Portaria entram em vigor e as empresas que descumprirem as regras estarão sujeitas a multa que vai de R\$ 200,00 a R\$ 3 milhões de reais. (www.abt.org.br).

Na análise de Braga, esse modelo tem como ponta de lança das inovações, uma tecnologia em três setores: a telefonia, o audiovisual e a informática. Vimos que esse processo traz mudanças profundas nos diferentes setores da economia – o aumento expressivo do setor de serviços e a transformação no mundo produtivo industrial: inicia-se o primado da clientela, em que as empresas enxutas de serviços adaptam sua oferta às necessidades dos clientes (DURAND, 2004 apud BRAGA, 2008, p. 2).

Assistimos então à desestruturação da empresa fordista em benefício de um modelo de organização das relações de produção pela generalização do processo de terceirização, pela compressão dos níveis hierárquicos, pelo desenvolvimento de estratégias gerenciais, objetivando a mobilização permanente da força de trabalho pela fragmentação da relação salarial. Trata-se, como bem definiu Thomas Coutrot, de uma ‘nova utopia capitalista’: a empresa neoliberal. (BRAGA, 2008, p. 55).

Braga (2008), para entender a nova concretude do empresariado neoliberal, recorre aos estudos de Coutrot dizendo que o autor acertadamente define e identifica a situação a partir de três grandes níveis discordantes, mas combinados, quais sejam:

- a) a organização de *primeiro nível*, a da empresa ‘aprendiz’ ou ‘inovadora’, marcada por ser pouco hierarquizada, reativa, mobilizada, capaz de gerar e renovar permanentemente os conhecimentos pela utilização intensiva de tecnologias informacionais;
- b) a organização de *segundo nível* é a empresa neofordista, que conta com engenheiros, técnicos comerciais, operários qualificados. Estes devem demonstrar sua capacidade de iniciativa, disponibilidade, polivalência, quer para pleitear uma promoção, quer para evitar ser demitido;
- c) **a organização de terceiro nível, neotaylorista e terceirizada, produzindo componentes de bens ou serviços para as empresas de segundo nível.** (COUTROT, 2005 apud BRAGA, 2008, p. 55 grifo nosso)

A flexibilização e precarização social do novo proletariado das CTAs, para Braga, esbarra na organização do terceiro nível, conforme estudos e definição de Coutrot. Portanto, se retornarmos aos estudos analisados na subseção seguinte, o padrão de gestão que se estabeleceu em serviços e, especificamente, nas CTAs, é um trabalho que se fundamenta no *neotaylorismo*: “O trabalho é repetitivo, as tarefas são simplificadas e controladas minuto a minuto conforme a tradição taylorista, com um controle realizado por meio dos sistemas informatizados, e cada vez mais intenso das atividades” (COUTROT, 2005 apud BRAGA, 2008, p. 56).

O tempo e o atendimento, o tempo e a produção, o tempo e o que se fala, ou seja, o cronômetro... O tempo no exercício das funções do teleoperador ativo, receptivo ou híbrido é o que circunscreve a atividade e suas tarefas, e o controle sobre o seu trabalho, em obediência às leis do mercado, de resultado imediato – o capital financeiro. Assim, os estudos, em sua maioria, demonstram a existência de uma gestão taylorista combinada com a toyotista nesse segmento, acompanhada de envolvimento, estimulada por prêmios, mas assentada na capacidade de obedecer minuciosamente aos roteiros prescritos, deixando pouca ou quase nenhuma margem de autonomia ao trabalhador.

1.2.3 Abordagens Teóricas da Complexa Realidade do Setor de Serviços

Ao discutir o trabalho nos serviços de escritório, Braverman (1980), salienta a tendência de a divisão do trabalho atingir crescentemente a área administrativa, posto que os novos métodos para a racionalização do processo de produção visam à formação de uma gerência capaz de manter rígido controle, já que, aos “novos” escriturários, caberiam ações limitadas, sem o domínio sobre o produto. Desse modo, o autor compara esses profissionais de escritório aos trabalhadores de “piso de fábrica”: operários e escriturários se assemelham porque compartilham, agora, um trabalho tão somente operacional.

O que vale para ele [o capital] não é determinada forma de trabalho, mas se foi obtido na rede de relações sociais capitalistas, se o trabalhador que o executa foi transformado em homem pago e se o trabalho assim feito foi transformado em trabalho produtivo – isto é, trabalho que produz lucro para o capital. (BRAVERMAN, 1980, p. 305).

A qualquer trabalhador contratado do setor industrial ou de serviços, o que se lhe impõe é o trabalho pago, isto é, a produção de mais-valia. Essa lógica acompanha a racionalização taylorizada no setor industrial, em que ocorre a separação entre concepção, execução e controle de um mesmo processo produtivo. No setor de serviços, não é diferente: nele, o trabalho também se processa pela divisão entre os que concebem os procedimentos e aqueles que os executam. E assim se faz: controle do tempo em função de mais trabalho, para a capacidade de centralização e acumulação tornar-se maior.

Ao discutir “a dinâmica do desenvolvimento do setor de serviços” nas sociedades ocidentais industrializadas, Berger e Offe (1991) enfatizam o crescimento e a racionalização

desse setor³⁹ – cuja expansão vinha ocorrendo desde os anos 1940 –, e rejeitam as características negativas a ele atribuídas, delimitando-as, apenas, por não se ter um produto físico ou concreto a partir de sua ação. Verificam, ainda, que, sendo essas atividades econômicas entendidas como aquelas não atribuídas ao setor primário e secundário, procurou-se estabelecer uma mensuração por setores e profissões, tais como, comércio, bancos, sistema de saúde, seguros, ensino, fiscal de impostos, cirurgião, supervisor. Para os autores, essas são definições insatisfatórias teoricamente, porém, aceitas parcialmente na busca de características positivas que somente os serviços apresentariam.

Na tentativa de uma definição do setor por meio de seu grau de exigência ou do *status* da formação da força de trabalho (BELL, 1973), atribui-se uma intensidade de interação no trabalho, segundo Grauhan/Linder (1972), que deve deter inúmeras informações e precisa de cognição, além de empregar elevado número de trabalhadores do sexo feminino. Assim, apenas uma parte das especificidades estaria sendo captada e classificada como de serviços.

Berger e Offe apontam, ainda, uma definição funcional do setor de serviços – um processo global de reprodução de uma estrutura social – que se concebe em duas funções, a saber: a primeira, a satisfação social das condições objetivas de sobrevivência, pela atividade econômica e “produtiva”; e a segunda, as atividades que servem à manutenção ou modificação das formas, que realizam a primeira função. Desse modo, sua análise sugere que:

Seu cerne consiste na afirmação de que o setor de serviço abrange a totalidade daquelas funções no processo de reprodução social, voltadas para a reprodução das estruturas formais, das formas de circulação e das condições culturais paramétricas, dentro das quais se realiza a reprodução material da sociedade. (1991, p. 15).

Segundo os autores, o processo da reprodução capitalista societal ou regulação social, as atividades e as organizações produzem condições e pressupostos institucionais e culturais para atividades especificamente “produtivas” e os serviços podem ser entendidos como: a) meta-trabalho; b) trabalho reflexivo; c) de proteção e resguardo; d) de certificação e manutenção; e e) de manutenção de algo.

Em seus estudos, apontam diversos efeitos para a força de trabalho em decorrência das mudanças no setor de serviços, do ponto de vista quantitativo e qualitativo,

³⁹ A tese central dos autores consiste em defender uma racionalidade específica do trabalho em serviços. O estudo se deu na República Federal da Alemanha, entre o final dos anos 1970 e início dos anos 1980. (KAUFMANN, 2001).

constatam tendências à racionalização organizacional (concentração econômica e outras formas de aglutinação do trabalho em serviços) e técnica. Isso leva o setor de serviços a reunir as mais diferentes ocupações em um contexto socioeconômico bastante diferenciado, que abrange dos mais qualificados aos menos qualificados, que atinge o *status* dos salários e a intensificação do trabalho, deixando claro que não existe homogeneidade e que as relações de trabalho no setor são predominantemente executadas por funcionários públicos e privados ou no âmbito do domicílio.

Berger e Offe abordam algumas hipóteses relacionadas aos efeitos quantitativos e qualitativos que surgem diante dessas transformações: a) a expansão dos serviços passa a exigir, como já visto, maior qualificação, a partir da informatização e comunicação, gerando, por sua vez, uma estagnação ou retração para os menos qualificados e, com isso, uma redução de postos de trabalho; b) a complexidade da estrutura das sociedades industriais e as condições de vida que daí derivam levariam a uma maior desqualificação da força de trabalho e a uma maior intensificação do trabalho para o setor de serviços; c) a tese da polarização, que seria a combinação das duas hipóteses anteriores, indica mudanças, em termos de exigência de qualificação e em desqualificação do trabalho; e d) uma questão sociologicamente importante no setor de serviços: que o controle e a fiscalização sobre esse trabalho, para eles, não é possível, devido à falta de padronização das tarefas e/ou da burocratização.

Nesse contexto, os estudos de Berger e Offe (1991) demonstram o surgimento crescente de uma força de trabalho de reserva que aponta para “a categoria de empregados que, em vista de seus recursos políticos e econômicos especialmente desfavoráveis” não dá conta de uma adequação à racionalização organizacional e técnica, deixando claro, ainda, as poucas alternativas nesse mercado; situam a expansão da feminilização das profissões em tempo parcial, em setores de ensino e administração pública; e sinalizam a relevância do aprendiz ou do estagiário nas atividades do setor de serviços que, em nossa atualidade, se encontra em todo ramo produtivo. Os autores inferem, em sua quarta hipótese que, no setor de serviços, não é possível uma padronização.

Diferentemente de Berger e Offe, Braverman (1980, p. 247), quando discute “a crescente diversificação da classe trabalhadora”, afirma a taylorização do trabalho no setor de serviços, enfatizando que os trabalhadores dos escritórios também se expõem ao controle e à imposição de um ritmo intenso, que as gerências já aplicam o controle de tempo e movimento reproduzindo os mesmos princípios aplicados na fábrica, de padronização dos trabalhos eliminando desperdícios:

O estudo do tempo e do movimento revela resultados tão surpreendentes nos pormenores comuns do trabalho em escritório quanto os da fábrica. Afinal, uma vez que cada movimento de mão ou de corpo, todo pensamento, o mais simples que seja, implica o consumo de energia física, por que o estudo e análise desses movimentos não resultaria no descobrimento de enorme volume de esforço inútil no trabalho de escritório exatamente como descobre na fábrica? (1980, p. 260).

Assim, para Braverman (1980), todos os aspectos que envolvem a produção industrial, em tempos “moderníssimos”, foram retirados do interior das fábricas e transferidos para os escritórios, inclusive o trabalho prescrito nos moldes de Taylor, dotado de autoritarismo, que pretende vigiar o trabalhador exigindo que as instruções sejam seguidas de acordo com o planejamento. Neste estudo será demonstrado, que a realidade do trabalho dos teleoperadores confirma as considerações de Braverman, em oposição à análise de Berger e Offe⁴⁰.

Quanto à especificidade da racionalização do trabalho no setor de serviços, a discussão teórica de Segnini (1996) também irá contribuir de forma reflexiva para o debate teórico, visando uma melhor compreensão do setor.

Para Segnini (1996), o crescimento do setor de serviços desde os anos 1970, no mundo, e também no Brasil, ocorre no contexto da reestruturação da produção (HARVEY, 1992), uma característica da acumulação flexível, fenômeno que, com “[...] o florescimento e transformação extraordinários dos mercados financeiros”, se multiplica gradativamente a nível mundial na atualidade, em nome do “desenvolvimento” segundo Druck e Borges (2002). Portanto, a racionalização no setor de serviços se encontra no contexto das novas tecnologias organizacionais do trabalho, que decorre da avidez principal do capital – maior produtividade –, postulando essa racionalidade a sua valorização e ainda, mantendo o controle do trabalho vivo com uma inventividade surpreendente na forma de sua organização, ou seja, mesmo com o “enriquecimento de tarefas” (Aglieta) ou a “desespecialização” (Coriat) (apud ALVES, 1999).

Nesse sentido, Segnini (1996) analisa a racionalidade do trabalho bancário, constata que as formas de trabalho são heterogêneas, rejeitando o pensamento de Berger e Offe (1991), e passa a verificar a comprovação empírica da predominância da racionalidade com base em normatização, fragmentação e rotinização. Para a autora, o trabalho no setor de serviços também vivencia a atual fase do capital, que se baseia em padrões que se mesclam, taylorização/rotinização e flexibilidade funcional, com ágil capacidade de demissão e

⁴⁰ Essa discussão ficará mais clara no capítulo em que serão discutidos os resultados produzidos.

admissão de trabalhadores, e vários tipos de contratos precários, como a terceirização, o serviço temporário e os estágios, formas que são utilizadas destacadamente no setor de serviços. Apoiada em Boyer (1986), caracteriza e elucida os processos de flexibilização que, para nossa abordagem, são centrais: a) a flexibilização da organização da produção; b) a flexibilização quanto à troca de posto (de função) dos trabalhadores em uma dada organização do trabalho; c) a flexibilização nos contratos de trabalho; d) a flexibilização na formação de salários (frente à situação econômica); e e) a flexibilização na redução de cargos e regulamentação social.

Zarifian, ao estudar as mutações do capitalismo na sociedade contemporânea, identifica um movimento de mundialização do capital no qual os serviços ganham enorme significância, em particular, os de comunicação computadorizada, nos quais uma grande variedade de serviços é transferida, por exemplo, para o setor de telefonia. Entende que a “sociedade de serviços” se caracteriza pela produção e tratamento de dados que, com suas novas tecnologias, incorpora a produção do setor industrial. A sociedade de serviços inaugura uma organização social em que se destaca o valor da eficiência e eficácia, cujos objetivos e princípios focam a produção de serviço. Assim, “[...] existem, entre o setor industrial e o setor de serviços, evoluções convergentes”, diz Zarifian, para quem o setor da indústria descobre e incorpora a concepção de **serviço** e, por sua vez, “[...] o setor dos serviços industrializa seus modos de funcionamento”, indicando uma questão crucial. Para tal convergência, sugere o termo “produção industrial de serviço” (2001, p. 69).

A produção de serviço é entendida como um processo de transformação nas condições de existência dos usuários. Já o termo “industrial” surge para assinalar a produção de serviço que incorpora, no seu funcionamento, métodos de organização advindos do meio industrial, caracterizados pela predominância de um padrão fordista (ou neofordista) de produção. Para o autor, a emergência de novos modelos produtivos – tais como o toyotismo –, serve como alternativa ao fordismo. Assim, o modelo “japonesado” da nova produção funciona pela lógica do tempo certo, da redução máxima de estoque e do aceleração do fluxo sem manter a qualidade deste e sim, do serviço ao cliente. Entretanto, Zarifian (2001, p. 98), em relação à produção de serviço, afirma que o modelo produtivo ainda adotado nesse setor reproduz os métodos e conceitos de Taylor.

Já Salerno, entende que para fugir das armadilhas da dualidade entre indústria e serviços, é possível lançar mão do conceito de *relação de serviço* que

[...] trata não do setor de serviços em si, mas da intensidade das relações e interações entre os atores da oferta e da demanda, atores esses que cooperariam em diversos graus para a obtenção de serviços e de efeitos úteis. Genericamente, relações de serviço poderiam ser concretizadas como modalidades de interconexão entre os prestadores de serviço e os clientes a propósito da resolução do problema pelo qual o cliente se dirige ao prestador. (2001, p. 17).

Salerno apresenta ainda um conceito de *serviço* (no singular) capaz de exprimir uma nova maneira de ver e avaliar a produção, em qualquer setor, desde a produção da agricultura, da indústria até o setor de serviços. Segundo ele,

[...] no cerne das inovações trazidas pela reestruturação produtiva contínua, há um aumento da importância da relação de serviço em todo o tecido econômico; ainda, há a introdução da lógica fabril clássica em partes importantes da produção de serviço de massa. (2001, p. 18).

Ao refletirmos sobre as formulações dos estudiosos à luz do conhecimento da realidade do trabalho dos teleoperadores, enquanto um segmento em ampla expansão de atividades classicamente consideradas como “setor serviços”, preferimos apontar uma sugestão, na perspectiva de romper com a classificação estanque entre os “setores da economia”, primário (agrícola), secundário (indústria) e terciário (comércio, serviços) que, além de ter um traço marcadamente evolucionista, não expressa a complexidade da realidade do trabalho na contemporaneidade. No contexto da globalização sob a hegemonia do capital financeiro, a fusão, incorporação e a interpenetração de capitais redefinem a relação entre a produção industrial e a produção de serviços, “industrializando” ou ampliando e generalizando o “sistema fabril” para todos os tipos de trabalho, apoiadas na organização racional e taylorizada do trabalho e na incorporação de novas tecnologias (de controle e disciplinamento da força de trabalho).

1.2.4 Os Serviços de Telecomunicação no Brasil

Nesta subseção, refletiremos sobre as transformações mais recentes no setor de serviços de telecomunicações no Brasil que, antes da privatização, estava estruturado, segundo Larangeira, da seguinte forma:

No Brasil, [...] 68%, dos serviços de telecomunicações eram providos pela Companhia Telefônica Brasileira (CTB), firma canadense, subsidiária da

Canadian Traction Light and Power Company; o restante era provido de forma fragmentada, técnica e gerencialmente, deficiente por cerca de 800 pequenas firmas privadas. A qualidade dos serviços era bastante insatisfatória, apresentando uma das mais baixas densidades do mundo (HOBDA, 1990, p. 90). Em 1962, o governo estabeleceu o controle dos serviços por meio do Código Brasileiro de Telecomunicações. O Ministério das Comunicações foi criado em 1967, a Telebrás, a holding estatal que completava o Sistema Brasileiro de Telecomunicações, era integrada por: **a) 24 companhias pertencentes aos Estados da Federação, encarregados dos serviços em seus territórios; b) Embratel, encarregada da comunicação interestadual e internacional, bem como de serviços especiais, como comunicação e de dados; e c) o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento (CPqD).** (LARANJEIRA, 2003, p. 52, grifo nosso).

O serviço fornecido pela Telecomunicações Brasileiras S. A. (Telebrás) no Brasil teve um rápido crescimento e contou, para o seu desenvolvimento, com o Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT), fundo gerado pelo imposto de 30% sobre os serviços de telecomunicações. Contudo, a inflação dos anos 1980 levou o governo ao controle da taxaço pública, uma medida que resultou em uma parada no investimento do setor, gerando como implicação, a demora em modernizar sua infraestrutura básica e o atendimento da demanda de serviços com uma tecnologia avançada.

Junto a isso, tinha-se um sistema de distribuição de telefones que não atendia às diferentes camadas sociais – por exemplo, 52% da população de baixa renda possuíam apenas 2% dos telefones residenciais, com média de uma linha telefônica por família (BRASIL, 2000, p. 18) – e ainda, a administração e o planejamento da empresa, ou seja, os cargos que definiam as diretrizes do setor ficavam à mercê da disputa ou leilão político. Essa situação fragilizou e acelerou o procedimento da privatização, com um forte apelo para a modernização da informação. Tudo sob o forte manto ideológico da aparente ineficiência do público e eficiência do privado.

A Telebrás, em julho de 1998, é, então, privatizada, dividida em três regiões do país, Norte-Leste, Centro-Oeste-Sul e Região Norte e São Paulo, sendo que o serviço de telefonia fixa caberia às operadoras Telemar, Brasil Telecom e Telefônica de Espanha, e o serviço de longa distância seria operado pela Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A (Embratel)/WorldCom.

Assim o setor de telecomunicações, após o processo de privatização, sofreu mudanças severas. Alguns pesquisadores da Sociologia do Trabalho têm se ocupado da questão, embora Laranjeira (1998, p. 161) explique que, no Brasil, “[...] apesar da crescente relevância do segmento de serviços, não só em termos de geração de emprego e de valor

econômico, mas também, em termos de extensão de mudanças tecnológicas, ele não tem merecido a necessária atenção da Sociologia do Trabalho”, pois se acredita que exista um equívoco em considerar o setor de serviços apenas um acessório do setor industrial. A autora ainda argumenta que a literatura internacional avança nesse sentido, porque procura acompanhar o processo de desregulamentação do setor de telecomunicações, analisando diferentes casos nacionais e fazendo comparações interessantes. Aborda em sua análise a quebra dos monopólios desse setor, ou seja, a desregulamentação, que teve início nos Estados Unidos, em 1978, e na Grã-Bretanha, em 1984, contando com o apoio do governo Thatcher e da ideologia política neoliberal que se efetivava na época. Essas duas experiências serviram de modelo para os países centrais e latino-americanos.

A autora considera alguns conceitos – desregulamentação, privatização e liberalização – como pontos de partida para as mudanças profundas no mundo do trabalho e as evidências indicadas por essas variáveis, enfatizando que o setor de telecomunicações sofreu mudanças radicais o que obrigou as empresas, mundialmente, a adotarem estratégias de competição e, por conseguinte, uma gestão centrada na intensificação do trabalho. Também verifica que, ao tempo em que o fenômeno se expressa com algumas convergências, existem importantes divergências. A primeira se dá pela necessidade da automação, expansão e diversificação dos serviços. Ocorre que o serviço, antes de utilidade pública, se transforma em mercadoria e, assim, uma nova filosofia invade a empresa. A segunda divergência recai sobre a questão do emprego e as estratégias adotadas pelas empresas que precarizam o trabalho, embora haja especificidades, de acordo com os processos históricos, sociais, econômicos e políticos encontrados e estabelecidos em cada país, uma dinâmica que depende da força gerada pelos diferentes atores da sociedade.

O Brasil, para Lorangeira (1998), estaria engatinhando na reestruturação, e assim a sua participação foi, naquele momento, superficial, tendo se dado a partir da privatização da Companhia Riograndense de Telecomunicações (CRT), que ocorreu em duas fases: em dezembro de 1996 e em junho de 1998. Em 2003, no Rio Grande do Sul, aprofunda a discussão, dando um enfoque substancial à pergunta: *Estão os sindicatos em crise ou construindo novas estratégias?*

A autora, nessa investigação, se concentra sobre o caso vivido no Brasil, a partir da experiência que ocorreu nos Estados Unidos, e examina os desafios impostos aos sindicatos de telecomunicações, bem como as condições de emprego em decorrência do

processo da reestruturação produtiva⁴¹. Tal fenômeno representou grande mudança nesse setor: onde antes havia uma estrutura de empresa estatal, um serviço de utilidade pública, com atividades comerciais restritas, agora se tem o oposto, um setor de telecomunicações que fornece uma mercadoria – a comunicação⁴² – e tem um fim – o lucro. Demonstra, ainda, que, nos Estados Unidos, uma das principais conseqüências desde a privatização foi o enfraquecimento das organizações coletivas, o que pode ser evidenciado pelos seguintes fatores:

a) a queda significativa de sindicalização no setor. Em 1994, a *Agricultural Technology Transfer and Training* (ATT&T), maior empregador privado do mundo no ramo das comunicações, tinha cerca de um milhão de empregados e o *Communications Workers of America* (CWA)⁴³, o maior sindicato de telecomunicações, tinha cerca de 650 mil filiados. No período de 1996 a 2000, o total de empregados na ATT&T aumenta para 28%, enquanto que o número de sindicalizados reduziu em 30% no mesmo período;

b) demissão de empregados sindicalizados;

c) as empresas se expandem em áreas de baixa sindicalização, como computação e informação;

d) diferenciação de salários para trabalhadores sindicalizados e não-sindicalizados;

e) o setor atua, agora, com empresas pequenas, médias e multinacionais e todas adotam estratégias competitivas baseadas na precariedade do trabalho;

f) segmentação da força de trabalho quanto à qualificação, salários e condições de salários;

g) os acordos em nível nacional perderam a força em escopo e substância; e

h) a força de trabalho se torna heterogênea em sua composição com contratos temporários, autônomos e agenciados.

Assiste-se à mesma situação em nosso país, de modo que o Brasil não é exceção em relação a esse estudo e Lorangeira (2003) aponta conseqüências sobre as alterações das telecomunicações no Brasil, tais como:

⁴¹ “No início de 2002, mais da metade dos países do mundo havia privatizado seus antigos sistemas de telecomunicações estatais, e 85% da renda do mercado mundial era gerada por antigas concessionárias, agora privatizadas” (LARANJEIRA, 2003, p. 82).

⁴² O setor de telecomunicações fornece, hoje, os seguintes serviços: a) serviços de internet; b) rede e tráfego de dados; c) comunicação móvel de terceira geração para transmissão de base de dados; e d) transmissão de voz por meio de rede de dados, (LARANJEIRA, 2003, p. 82).

⁴³ O sindicato maior do setor, *International Union of Electronic Workers* (IUE) – CWA.

a) mudança da base de trabalhadores de uma empresa estatal sob negociações coletivas centralizadas para uma nova base de trabalhadores que se encontra dispersa em várias empresas e de origens estrangeiras distintas;

b) notável declínio na filiação; as empresas deixam de liberar os dirigentes sindicais;

c) aumento do número de empregados terceirizados;

d) antes da privatização, os acordos eram similares em todo o Sistema Telebrás, e após a privatização, os acordos variam significativamente entre as companhias;

e) quanto aos salários, que tinham recomposição anual, acompanhando o índice oficial de inflação, se perde benefícios como percentual conforme a produtividade, anuênios, gratificação de férias, redução de 50% do percentual quanto às horas extras; e

f) as cláusulas relativas à restrição quanto às subcontratadas/terceirizadas foram extintas desde 1998, pelo acordo de 1995-1996.

Sugere, ainda, a autora que a designação “setor de telecomunicações” seja substituída pela expressão “indústria da info-comunicação”, porque significa a adesão ao paradigma baseado nas novas tecnologias, passando a eliminar um percentual do trabalho vivo nas funções técnicas e gerenciais, e destaca dois elementos que representam a tendência dos tempos à flexibilização: a “subcontratação e a atuação dos sindicatos perante as mudanças no setor – que parecem indicar mudanças dentro das mudanças, ocorridas no setor” (LARANJEIRA, 2003, p. 15).

As operadoras de serviço mudam em função das mudanças engendradas pela inovação tecnológica, à luz da liberalização dos mercados (FRANSMAN, 2001; GAFFAD; KRAFFT, 2000 apud GUIMARÃES, 2007). Nesse sentido, os novos conteúdos das tarefas exigem uma força de trabalho que combine domínios de competências diante da inovação tecnológica, verificando-se ainda que o regime de subcontratação/terceirização cresce de maneira expressiva, mas em condições precárias de emprego, e os sindicatos, acostumados a “uma cultura baseada no nacionalismo, coletivismo, antagonismo e homogeneidade”, são forçados a iniciar mudanças em suas estratégias, porque a nova filosofia é pragmática, de “diferenciação, pluralismo, flexibilidade e contingência” (GUIMARÃES, 2007, p. 22). Esse novo agir requer do sindicato um aprendizado, de modo a entender as novas circunstâncias, uma vez que a política sociocultural estabelecida na nova empresa tem como premissa a competitividade, em âmbito local e global.

1.2.4.1 Origem e Evolução dos Serviços de Teleatendimento/Telemarketing

Os aspectos abordados nesta subseção tratam das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no Brasil, a partir da atividade dos operadores de teleatendimento/telemarketing. Busca-se, também, apresentar o contexto no qual se insere a atividade no País, sobretudo a partir do processo de privatização, uma vez que esta altera profundamente a estrutura das telecomunicações brasileiras. (LARANGEIRA, 2003).

A III Revolução tecnológica, no caso, as novas tecnologias da telemática⁴⁴ respondem afirmativamente à racionalidade técnica do sistema de produção capitalista contemporâneo sob a égide do modelo neoliberal. Como já mencionado, no caso brasileiro, dentre outras medidas, tal modelo implementou a política de privatizações do setor de telecomunicações nos anos 1990.

Esse processo ocorre mundialmente e de maneira diversa, em natureza e motivação, nos vários países. Segundo Larangeira, nos Estados Unidos e Grã-Bretanha, a situação se configura por pressões internas de grupos multinacionais e pelas indústrias ligadas à produção de novos equipamentos de informática e aeroespaciais, visando o mercado e a hegemonia tecnológica. Na América Latina, no Brasil em particular, a implementação das privatizações no setor de telecomunicações “[...] que em geral eram, ou de propriedade estatal ou controlados pelo Estado” (2003, p. 90), teve a sua motivação decorrente da crise fiscal da época. Esse processo de “modernização” das telecomunicações veio a se consolidar com a transferência de bens públicos, de serviços de utilidade pública e de serviços estratégicos para a nação, em decorrência da qual todo o setor de telecomunicações se transferiu para o controle do capital estrangeiro.

Em um estudo sobre os trabalhadores de telemarketing, Nogueira, assim como Wolff (2004), ressalta a notória semelhança entre as funções de operadores de telefonia⁴⁵ e de operadores de teleatendimento/telemarketing, afirmando que “a profissão de teleoperadores é um desdobramento da atividade de telefonista” (2006, p. 45).

⁴⁴ Telemática: novas tecnologias, ver “*O trabalho na trama das redes: para uma crítica do capitalismo cognitivo*”. (BRAGA, 2004).

⁴⁵ No Brasil, desde 1944, o desgaste da atividade da telefonista foi reconhecido pela legislação, artigos 226 a 230 da CLT. A função da telefonista: operar mesa de transmissão, fazendo o uso apenas dos telefones comuns para atender e fazer ligações solicitadas no exercício da função.

No que se refere à tese de semelhança de trabalho, considera-se que a atividade pode, sim, ser derivada do trabalho das telefonistas e atendentes de serviços⁴⁶ (trabalhos executados pelas antigas teles), pois suas características são bem comuns, são similares, sobretudo, no receber e efetuar ligações. Isto se evidencia quando se examina algumas exigências para a execução das tarefas das telefonistas: frequência de comunicação, grande repetição de informação; inexistência de variação de vocabulário: fraseologias prescritas e, também, controladas por escuta, com supervisão (Anexo G). A nosso ver, as regras aplicadas ao trabalho das telefonistas, além disso, são desgastantes, como referido por Dejours, em sua obra *A loucura do trabalho*:

Não se admite nenhuma variação no vocabulário, no número de frases, nem no tempo utilizado para pronunciá-las! É obrigatório que, de algum modo, a telefonista *reprima* suas intenções, suas iniciativas, sua linguagem. Em outras palavras, sua *personalidade*. Não somente é proibido se expressar e passar, nas repostas ao interlocutor, a mínima parcela de desejo próprio; de bom-humor ou de cansaço; de agressividade, em resposta a um insulto; de prazer, por ocasião de uma conversa em que se comunicou com simpatia. (1987, p. 101).

Como aponta o autor, em sua reflexão sobre a atividade das telefonistas, a tensão, o nervosismo e a cadência acelerada são utilizados para aumentar o ritmo do trabalho e a produção. Ao se comparar a forma e o conteúdo do trabalho das telefonistas detalhados por Dejours, observa-se que é quase uma cópia da teledica ou teleeducação que os teleoperadores recebem como orientação para a execução do seu trabalho. Mudou a tecnologia, mas não determinadas exigências, o que demonstra a *Teledica* dos consultores da área (Anexo G):

Como dosar sorriso e seriedade ao atender o telefone (grifamos): ao falar, demonstramos nossas emoções pela voz, revelando sensações e intenções. Quando falamos com pessoas amigas nossa voz revela intimidade, com desconhecidas revela formalismo; quando estamos irritados ou nervosos, nossa voz também nos denuncia. Estas variações são normais para todas as pessoas, o que acontece é que muitas vezes não temos consciência das diferentes entonações que usamos no nosso dia-a dia. Usar a voz sussurrante e sensual para informar ao cliente o limite do seu cartão de crédito soa, no

⁴⁶ **As telefonistas** tinham as seguintes funções: 102: informação auxílio à lista – interurbano com realizações de chamadas interurbanas para localidades que os moradores não tinham telefones instalados e somente postos de serviços e 121 que era informação de auxílio a lista para os outros estados, disque turismo 131 – informações; e as **Atendentes de Serviços** as seguintes: realizavam vendas 144: plano de expansão; 145: aluguel de linhas telefônicas; 104: mudança de endereço de linhas fixas; 103: serviço de reparos de linhas telefônicas e vendas de bina (informações obtidas pela Diretora Sindical do Sinttel/Ba). No Informativo ALÔBASE, de outubro de 2006, o Sinttel chama a atenção da Empresa A: “os funcionários da [Empresa A] que antes tinham na CTPS (Carteira de Trabalho) o cargo de agente de serviço ou atendente de cadastro, agora terão, por direito e após diversas lutas, seu cargo corrigido para atendente de telemarketing”.

mínimo, esquisito. Usar uma voz alegre e jocosa também não parece boa para lidar com o cliente que acabou de bater o carro e precisa acionar seu seguro. O ideal é adequar a entonação ajustando-a às situações do momento. Mas como fazer isto? É importante saber que a voz pode transmitir exatamente a expressão do rosto que fazemos no momento. Se a minha expressão é de alegria, a minha voz transmitirá alegria, se for de pesar transmitirá tristeza e se for de pura indiferença é exatamente esta entonação de voz que o cliente ouvirá do outro lado da linha. Duvida? Olhe no espelho e faça uma cara bem irritada e tente falar usando uma entonação agradável a seguinte frase: "Em que posso ajudar?". Ou, então, faça uma expressão bem alegre e tente falar "sinto muito" com entonação de pesar. Se você conseguiu, pode trabalhar como ventríloquo ou merece o Oscar, mas fique sabendo que a grande maioria das pessoas não consegue. Para facilitar, você pode usar um truque muito fácil: coloque um espelho em sua mesa de trabalho e antes de atender a ligação faça um lindo sorriso para si mesmo. Aposto que quando o cliente ouvir sua saudação verá este sorriso. (Conexão Especial *Call Centers*, Abril, 2001, p.3).

Essa máxima se encontra ainda na Classificação Brasileira de Ocupação (CBO), sobre as competências pessoais que esses trabalhadores devem ter⁴⁷, com as situações análogas aos aspectos dos problemas relacionados à saúde, como o desgaste físico e mental causando forte tensão nervosa. A esses trabalhadores são fornecidos “treinamentos”, bem como dicas ou informações, consideradas ferramentas de trabalho que as centrais consideram importantes para uma “teleeducação”. O sucesso da teleeducação em sua essência visa o bom desempenho dos trabalhadores como também assegurar um melhor atendimento e oferta do seu produto e a fidelização do cliente. São determinações das centrais de atendimento, distribuídas em todo o país às demais centrais por meio de revistas, site, boletins, com direito a críticas e sugestões, trocas de experiências visando a “qualidade do trabalho” em atendimento ao mercado.

Segundo o presidente da Federação dos Trabalhadores em Telecomunicações (FITTEL), a própria Associação Brasileira de Teleatendimento – hoje denominada Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) – entende que o setor de teleatendimento é uma derivação da antiga função de telefonista, conforme reunião do Conselho Diretor (CD), realizada em Brasília, (JORNAL DA FEDERAÇÃO, abr. 2006, p. 3), na qual se discutiu a situação e a necessidade de uma norma para fiscalização do ambiente nas centrais de teletividade.

Entretanto, no que diz respeito ao exercício da função do teleoperador nas CTAs, ele é executado com equipamentos e uma organização “diferenciada”, devido às novas tecnologias da informação e comunicação – a telemática –, e, como afirmamos antes, similar

⁴⁷ Ver item c, mais à frente nessa discussão.

ao trabalho das telefonistas, novo em sua base técnica e sob a égide do mais trabalho em tempos de flexibilidade.

As diferenças são marcantes no que se refere ao “novo” proletariado formado pelos teleoperadores, de fragilidade coletiva, terceirizados, vivendo uma relação social de regressão de direitos. Somente agora se encontra em tramitação no Congresso Nacional dois Projetos de Lei, para alteração na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sendo um dos pleitos estabelecer critérios, sobretudo, para a jornada de trabalho do teleoperador. (BRASIL, 2009b).

Se os operadores de telefonia antes eram trabalhadores estatais e seus salários eram compatíveis com o seu prestígio, hoje, para os teleoperadores, que compõem parte do novo proletariado, não há sequer regulamentação precisa que possibilite a intervenção do poder público no setor. A CLT, como qualquer lei, caminha vagarosamente face à celeridade da tecnologia a serviço do capital (SILVA, 2006).

O trabalho do teleoperador é composto por um sistema de informações executado por múltiplas mídias, com ações padronizadas, e visa a fornecer serviços a empresas, ao público e a agências governamentais (GLINA; ROCHA, 2003, p. 31). Não se trata de um trabalho novo. Já há algum tempo ele existia no interior das empresas, porém, com uma situação específica – a de atender somente reclamações sobre mercadorias já vendidas (LECHAT apud VENCO, 2006, p. 20) –, e mais recentemente, nos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), onde os clientes tiram dúvidas sobre os seus direitos e sobre produtos e serviços adquiridos (SILVA, 2004). Conforme afirmamos, deriva do trabalho das telefonistas e atendentes de serviços, trabalhadores que prestavam serviços às telecomunicações, uma atividade que tinha caráter secundário, sem grande significado.

Nesse sentido, o processo de mudança tecnológica e de produção inaugura, para o setor de serviços, uma nova fase e contribui para o acirramento da competição de mercado, impulsionando a terceirização, como também, a adoção de outras formas de organização do trabalho (DRUCK; FILGUEIRAS, 2000), implantando uma estratégia de redução dos postos de trabalho, atendendo à política de custos operacionais, trazendo para o mundo do trabalho a proposta da instalação de um atendimento a distância. Em outros termos, verifica-se o *nascimento de um acelerado mundo novo do trabalho*.

Para melhor entendimento de tal mundo, recorreremos ao processo de reestruturação produtiva, ao ávido sistema atual de manter o mercado dinâmico e “o capital impaciente”,

segundo Sennett (2001, p. 22). Para o autor, nas palavras de Rico⁴⁸, “não há longo prazo” para uma sociedade que se sustenta em um justo tempo, na qual a demanda é responder o mais rápido pelas mercadorias que transferem valor e mantêm valor. Incluímos aqui também que “não há longo prazo na vida social”.

Na sociedade da acumulação flexível, da informação, cria-se, como diz Harvey (1992, p. 14), “um vasto movimento no emprego no chamado *setor de serviços*”, no qual a capacidade de centralização e mundialização da indústria moderna são maiores. As novas formas de dominação do trabalho, as formas de ocupação, emprego e desemprego são sintetizadas pelo capital flexível. Para Druck e Borges (2002, p. 17), esse contexto ultrapassa os limites da vida humana, visto que os valores e a ética de homens e mulheres que vivem do trabalho são corroídos em seu caráter e, conseqüentemente, para suas vidas. Diz Sennett:

Uma mudança na moderna estrutura institucional acompanhou o trabalho de a curto prazo, por contrato ou episódico. As empresas buscaram eliminar camadas de burocracia, tornar-se organizações planas e flexíveis. [...] O setor da força de trabalho que mais rápido cresce lida com serviços de computação e processamento de dados [...] As condições de tempo no novo capitalismo criaram conflito entre caráter e experiência, a experiência do tempo desconjuntado ameaçado a capacidade das pessoas transformar seus caracteres em narrativas sustentadas. (2001, p. 22-23).

Em suma, a fábrica moderna, como já dito, apresenta uma realidade profissional sustentada pelas premissas do aqui e agora, do presente contínuo e, por conseqüência, uma crescente redução nos números do trabalhador estável além de novas condições de subjugação de atender ao mercado em seu ritmo e, ainda, pela “força dos laços fracos” (SENNETT, 2001; DRUCK, BORGES, 2002; DRUCK, 2005).

A ABT, uma associação empresarial mantida pelas grandes empresas de teleatendimento, fundada em 22 de setembro de 1987 por profissionais pioneiros em serviços de telemarketing no Brasil, acompanha o crescimento do setor no país. Segundo sua direção, a atividade pode ser entendida como sendo “toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”⁴⁹.

⁴⁸ Ver Sennett, capítulo, *Deriva: Como o capitalismo ataca o caráter pessoal*, p. 13-35.

⁴⁹ Disponível em <<http://www.abt.org.Br>>.

O setor de teleatendimento, no que tange à sua base legal, a princípio, deve se submeter a um organismo regulador estatal, a Anatel⁵⁰, que, por meio da Resolução nº 30, elaborou o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (BRASIL, 1998) que prima pelo serviço de qualidade do trabalho, sobretudo no que se refere aos tempos de espera do cliente, e mais, porque as empresas devem cumprir o prescrito, uma vez que o descumprimento das metas de qualidade prevê punições para quem presta os serviços.

O Capítulo VI da Resolução nº 30, em seu Art. 16, define que: “as chamadas destinadas aos serviços de autoatendimento, ou que necessitam da intervenção das telefonistas, devem ser atendidas em 10 segundos”, e mais, que “os serviços mencionados no referido *caput* deverão ser ininterruptos durante 24 horas por dia e 7 dias por semana” (BRASIL, 1998), uma regulamentação que deixa claro ser esse um trabalho que envolve bastante rigidez por parte das prestadoras de serviços e para quem o executa, mas que, *a priori*, busca a realização de um bom serviço aos consumidores. O aspecto relativo às condições gerais para o exercício da profissão tem no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e entidades afins – como a Organização Internacional do Trabalho (OIT) – a formulação da sua estrutura básica. Essas instituições elaboram tecnicamente a classificação e a definição da situação de trabalho, ou seja, as competências para o desempenho das atividades, os processos, as funções ou ramos de atividades⁵¹.

A categoria somente tem registro na Classificação Brasileira de Ocupação (CBO) do MTE, não mais como as telefonistas, que tinham seus contratos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e um plano de cargos e salários. A partir de 1998, a tendência de queda na remuneração fica evidente. Em 2001, a remuneração média real do setor acumula uma queda de 36,28% em relação àquela vigente em 1995.

A atividade dessa categoria está compreendida na Classificação Brasileira de Ocupação (CBO), como GG-5: Trabalhadores dos Serviços, Vendedores do Comércio em Lojas e Mercados⁵², cujas tarefas são descritas conforme a natureza do trabalho:

⁵⁰ A agência, criada em 1997, a partir do processo de privatização do setor no Brasil, em 29 de junho de 1998, tem como objetivo promover o desenvolvimento e a regulamentação das telecomunicações, bem como organizar a exploração do serviço de telefonia. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>.

⁵¹ São reunidos representantes do sindicato dos trabalhadores, sindicato patronal e das instituições de ensino e formação profissional e especialistas. São chamados de “comitês de descrição” e depois “comitê de validação”. (BRASIL, 2002).

⁵² Grande Grupo: é a categoria de classificação agregada. Reúne amplas áreas de emprego, mais do que tipos específicos de trabalho. Por força de sua amplitude, nem sempre se estabelecem inter-relações dos conjuntos aí reunidos.

- 1) Quanto à descrição:
 - a) 4223-05 – Operadores de telemarketing ativo – operador de teleatendimento ativo (telemarketing), Teleoperador ativo (telemarketing);
 - b) 4223-10 – Operador de telemarketing ativo e receptivo – operador de teleatendimento híbrido (telemarketing), Operador de telemarketing (operações híbridas), Teleoperador de marketing (híbrido);
 - c) 4223-15 – Operador de telemarketing receptivo – atendente central telemarketing, Atendente de informações (telemarketing), Atendente de telemarketing, Operador de atendimento receptivo (telemarketing) Teleoperador receptivo (telemarketing);
 - d) 4223-20 – Operador de telemarketing técnico – Operador de suporte técnico (telemarketing), Operador de telemarketing bilíngüe, Operador de telemarketing especializado, teleoperador de apoio (telemarketing), Teleoperador de suporte técnico (telemarketing).
- 2) Quanto às características traçadas para a atividade:
 - a) **Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas em tempo real, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes, demonstrar competências pessoais;**
 - b) Atuam como assalariados, com carteira assinada ou como autônomos, em empresas que prestam serviços de teleatendimento a terceiros. No mercado, essas empresas são denominadas de: *birô de teleatendimento, call centers, customer centers, contact centers*. Também trabalham em serviços de teleatendimento *in house*, cuja operação mais conhecida é o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Geralmente têm jornada de trabalho de seis horas nos mais variados horários, diurno, noturno, rodízio de turno e horários irregulares, não fixos. As atividades são desenvolvidas com supervisão permanente, em ambiente fechado. É comum o trabalho sob pressão quando filas de espera de atendimento aumentam. Estão sujeitos ao controle fonoaudiométrico periódico;
 - c) **Competências pessoais, tais como: trabalhar a qualidade vocal, demonstrar clareza de dicção, demonstrar clareza de expressão oral, demonstrar compreensão oral (saber ouvir), demonstrar capacidade de compreensão escrita, demonstrar capacidade de expressão escrita e oral em língua estrangeira, demonstrar expressão escrita, registrar informações com precisão, demonstrar paciência, auto-controlar-se, demonstrar empatia, administrar conflitos, demonstrar objetividade, tomar decisões, demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão, trabalhar em equipe, demonstrar agilidade no atendimento, demonstrar agilidade de digitação.**
 - d) Para o acesso a essas ocupações requer-se o ensino médio completo até o ensino superior incompleto, seguidos de cursos básicos de qualificação de até duzentas horas-aula. A qualidade da voz e da audição são requisitos fundamentais para o trabalho. Em menos de um ano de experiência o profissional geralmente está apto ao desempenho pleno das atividades. (BRASIL, 2002b, grifos nossos).

É a partir dessas definições que a atividade do teleoperador é classificada, segundo a CBO. Os aspectos legais demonstram a necessária utilização de recursos de trabalho – com base no aparato das novas tecnologias da informação e comunicação –, uma

gestão vigiada, bem como uma força de trabalho especializada e que, sem dúvida, possa atender a um grau de exigência afetiva e cognitiva para a boa execução das tarefas consideradas inerentes à atividade.

Quanto ao aspecto de base legal que classifica a atividade dos teleoperadores, há características que deixam claro o molde ou as especificidades para o desenvolvimento de sua função, quais sejam: fazer e receber ligações, ler e digitar em computador e, simultaneamente, prestar atendimento ao interlocutor, dar informações, promover produtos, cumprir metas, fechar negócios, obedecer a um roteiro, reter clientes, estar atento às sinalizações da próxima chamada, enfim, um rol de atividades que exigem equilíbrio, obrigação, coordenação e carga física e psicocognitiva para a resolução de um bom atendimento.

Em decorrência da atual lógica de acumulação do capital e da precarização do trabalho, essa é uma atividade que cresce cada vez mais, porque compete e rompe fronteiras mercadológicas, tanto na produção como na relação de emprego. As empresas da atividade exigem que se execute o trabalho como descrito acima, havendo uma harmonia entre o capital e a norma legal.

Estudos recentes realizados pela PUC-SP, visando uma radiografia dos centros de atendimento brasileiros apontam que esse é um setor em expansão. Os estudos são resultantes do programa *Global Call Center Industry Project*, que envolve vinte países na África, América, Ásia, Europa e Oceania⁵³. O trabalho confirma que, no Brasil – onde 72% foram instituídos em menos de oito anos e 96% deles foram estabelecidos após 1990 –, os *call centers* são relativamente novos. A pesquisa busca analisar o desempenho dos *Call Centers* próprios e terceirizados.

O estudo foi realizado com um objetivo principal: analisar a eficiência nos contratos de trabalho, no intuito de reter os operadores na atividade, a redução do absenteísmo, além da obtenção, obviamente, de maiores lucros. Assim, em sua estrutura metodológica, o caminho percorrido foi o mesmo adotado em países de todos os continentes, e as informações obtidas tiveram como variáveis: tipos de usuários e indústrias que atendem; condições competitivas que enfrentam; tecnologias utilizadas; práticas de gestão; organização do trabalho; treinamento; políticas de pagamento e recompensa; níveis de *turnover-absenteísmo*; e expectativas de crescimento do setor. As empresas do segmento de *Call Center*, com isso, se encontram dispostas, ávidas a perceber, sobretudo, como é possível

⁵³ A pesquisa teve uma amostra de 144 questionários respondidos por 103 organizações. Foi coordenada pelas universidades de Cornell, nos Estados Unidos, e Sheffield, no Reino Unido. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/>>. Acesso em: 10 maio 2008

manter um bom relacionamento com os seus clientes, como tornar a empresa cada vez mais competitiva, dotada de capacidade de adaptação – não só para mudanças, mas, também, para a expansão – e como aumentar a produtividade a qualquer custo.

O *Global Call Center Industry Project*, que foi comandado pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da PUC-SP e pela ABT, apresentou uma expectativa de que 60 mil novos empregos seriam criados em 2006, num total de 675 mil trabalhadores. No primeiro semestre, 15 mil vagas seriam abertas, e ainda apontou o que segue:

- o principal setor contratante de call center é o de serviços financeiros, seguido pelos de varejo, telecomunicações, seguros, saúde e editora/gráfica;
- mais da metade dos call centers (76%) foram implantados após o processo de privatização do setor de telecomunicações, em 1998, mostrando que o ambiente mais competitivo permitiu a redução nos custos de implantação;
- cerca de 80% das centrais de atendimento estão no eixo São Paulo – Rio de Janeiro, mas há presença significativa também na região Sul (5%);
- em tamanho: 25,4% dos call centers têm mais de 500 PAs (posições de atendimento); 24,6% têm entre 100 e 500 PAs e 50% têm mais de 10 PAs, mostrando que há espaço no mercado para diferentes tipos de empresa;
- na hora de conquistar clientes, a estratégia mais utilizada pelos call centers é a entrega de um serviço diferenciado (63%);
- a grande maioria dos atendentes é composta por mulheres (76,8%). Não há diferenças significativas entre os próprios e os terceirizados;
- o tempo médio inicial de treinamento observado na amostra é de 4,4 semanas. Nos call centers próprios essa média é de 5,4 semanas e nos terceirizados é de 3,5 semanas;
- do total de atendentes, 74% possuem o 2º grau e 22%, curso superior;
- os empregados com tempo integral e os de tempo parcial representam 87%, os demais 13%, mas 26% dos Call Centers pesquisados usam o trabalho temporário para eventuais aumento de demanda e substituição de ausências de atendentes;
- em média atendem e/ou realizam 74 chamadas por dia/ terceirizados e 69 dia/próprios;
- o tempo médio das chamadas é de 3 minutos e 27 segundos de uma forma geral;
- o turnover⁵⁴ anual em média geral apresentado foi de 38,6%, para os próprios 29,9% e terceirizados 36,0%;
- o tempo médio de permanência dos atendentes nos call center é de 2,4 anos, onde 44,0% deles têm menos de 1 ano e apenas 12,7% têm mais de 5 anos de casa;
- os call centers analisados têm uma força de trabalho de 126.806 trabalhadores, onde 31% representam empregados da indústria;
- da amostra 53% dos call centers são terceirizados e 47% são próprios. Os estudos deste projeto global, nos EUA 86% dos call centers são próprios 14 % são terceirizados e na França a situação não diferem, 72% são

⁵⁴ Nesse projeto, foi definida a realização de uma avaliação da questão com os empregados que se demitiram, com os que foram demitidos e os que se aposentaram.

próprios e 28% são terceirizados. Porém, na Alemanha, 33% são próprios e 67% são terceirizados;

- na análise, segundo a Associação Brasileira de Telesserviços 45% dos profissionais são jovens em seu primeiro emprego e a oportunidade se relaciona aos custos para formação universitária;
- o Help-desk é um segmento que atua com 90% de trabalhadores em sistema parcial, 57,2% são do sexo feminino;
- as técnicas de entrevistas, testes ou dinâmicas de grupo indicam a seleção dos atendentes. O trabalho exige reciclagem e estímulo contínuo aos profissionais para atender as mudanças tecnológicas decorrentes dos produtos e suas campanhas;
- o roteiro-script é um mecanismo de controle e é mais utilizado no call center terceirizado. Seu intuito é produzir um atendimento uniforme, de confiança, interativo, mas pouco sensível à perspectiva e sentimentos de clientes e o operador;
- o pagamento adotado é baseado no desempenho profissional individual, 15% nos call centers terceirizados e 11% nos call centers próprios. Os atendentes são submetidos a maior rotatividade, para os call centers próprios 44,7% e 32,0% os terceirizados. (MELO et al., 2006, grifo nosso).

Frente a esses dados, percebe-se que a situação de acelerado crescimento do setor é um fato e que as empresas vêm buscando, por meios acadêmicos, se apropriar de conhecimentos que sejam compatíveis com as novas formas exigidas nas relações de produção, ou seja, processos ágeis e atendentes que possam se submeter ao novo ritmo e às mudanças rápidas para o aumento da produtividade.

Em 1995, no Brasil, tem início o processo de desregulamentação do setor com a aprovação da Emenda Constitucional (EC) n. 8, de 15 de agosto de 1995, que modifica o artigo 21 da Constituição Federal de 1988 (CF/88), extinguindo o monopólio estatal das telecomunicações e permitindo que a operação dos serviços fosse executada também pelo setor privado. Na Bahia, em 1998, ano da privatização da Telebahia, aconteceram as principais modificações no setor rumo à desregulamentação, sendo eliminados mais de 3.000 postos de trabalho, cerca de 44,12% do total existente em 1994 (SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006).

Silva (2004), apoiando-se em dados da ABT sobre o emprego de força de trabalho no setor, constata a expansão dos *Call Centers* no Brasil, com seus postos de trabalho passando de 370 mil para 450 mil no período 2001–2002. Calcula-se que o setor empregue 640 mil trabalhadores no país, seis vezes mais do que o setor automobilístico, com estimativa de um milhão de pessoas trabalhando nesse setor até 2010. Na Bahia, esses serviços também têm crescido nos últimos cinco anos, estimando-se que empreguem cerca de 28 mil trabalhadores. (IERVESE, 2006 – Anexo I).

Nesse sentido, uma das maiores empresas do setor⁵⁵, que marca forte presença no Brasil desde 1999, demonstra essa realidade, haja vista que vem realizando um atendimento de mercado global ao cliente e hoje, geograficamente, sua situação é de fornecer serviços a treze países, inclusive o Brasil. Somente em nosso país, no ano de 2006, ela contou com um número de 53.257 funcionários e com 20.842 PAs, com estimativa de superar, em curto prazo, o número de 53.000 funcionários. O lucro líquido dessa empresa foi de 56,7 milhões de euros em 2006, e ela espera, para o futuro, um contínuo crescimento, diversificando cada vez mais sua clientela.

Dados obtidos no *site* www.callcenter.inf.br revelam que, diante do grande faturamento, as empresas apostam cada vez mais nesse segmento do setor de serviços. Quanto ao ranking das empresas no Nordeste, a Anatel afirma que 11% dos provedores de Internet no Brasil estão localizados nessa região. Na Bahia, os incentivos oferecidos pelo Estado para Salvador e a RMS foram fatores que propiciaram o desenvolvimento do setor. Assim, vale ressaltar quais as bases de incentivo oferecidas aos geradores de *primeiro emprego* no Estado:

O Estado ampliou sua infra-estrutura no setor de telecomunicações, possibilitando maior número de assinantes tanto na telefonia como na celular, expandindo a comunicação entre empresa e cliente;
 Desenvolvimento da qualificação profissional disponibilizada pela ampliação dos cursos de ensino superior no **Estado da Bahia**, sobretudo aqueles da área de negócios;
 A exportação dos serviços de outros Estados, regiões ou cidades necessita de empresas que disponibilizem vias de acesso para consumidor, gerando demanda potencial para o setor dos serviços de *call center*;
 O crescimento do peso dos serviços do produto na região metropolitana de Salvador se concentra em quatro segmentos: hotelaria/serviços de alimentação; transporte, armazenagem e comunicações; serviços financeiros e serviços empresarias;
 Dentre as empresas de *call center* em operação na Bahia estão a Telematic, Compuvox, Visanet, Call Service, Promov Telemarketing, Atento Brasil S/A e Contax. (www.callcenter.info.br).

O teleatendimento/telemarketing, diante do quadro supracitado, apresenta um crescimento incontestável. A ABT é clara quando diz que o crescimento do setor se deve à redução de custo por parte das empresas, ao aumento da terceirização dos serviços e à boa qualidade e preparo do Brasil no setor de telecomunicações, como também aos planos dessas empresas, no caso da Bahia. O cenário atual do sistema capitalista de trabalho além fronteiras (VENCO, 2007), apoiado pelas novas tecnologias, segue plenamente com o ideário

⁵⁵ Informações adquiridas por meio de entrevista realizada em março de 2008 pela autora deste trabalho com os diretores do SINTTEL/BA, segundo os quais, esses dados podem ser facilmente obtidos por internet.

neoliberal, o avanço das relações produtivas – *uma geografia flexível* – apropriando-se de parte do trabalho de uma população vergada pelo menor preço.

Segundo matéria divulgada pela Câmara Americana (Amcham), o MID (Marketing Integrado Interativo Direto), unidade do Instituto de Telemarketing, investe na detecção de oportunidades de negócios para o Brasil no mercado externo e prevê uma demanda de 30 mil empresas estrangeiras, a maior parte das quais da América do Norte. O Objetivo é trazer empresários americanos para o Brasil, onde há demanda de 300 mil PAs (Posições de Atendimento) no exterior. De acordo com a Agência de Promoção de Exportações do Brasil (APEX), o Brasil tem muitas vantagens competitivas, com menor preço e relativamente pouca diferença de fuso horário em relação aos EUA e Europa. Além disso, a cultura empresarial brasileira está alinhada à dinâmica dos países desenvolvidos. (BahiaInvest.com.BR, grifo nosso).

Venco (2007), quando discute a nova divisão internacional do trabalho caracterizando o momento da reconfiguração do capital no tempo e espaço, rememora a exploração entre nações e confirma que o capital, inclusive no Brasil, encontra o mercado livre, previsto e consolidado, conforme os preceitos da política neoliberal e da reestruturação produtiva econômica (PAULANI, 1999).

Wolff (2004) discute em sua tese, como o “mundo virtual das telecomunicações” se contextualiza com a modernização, as novas tecnologias da informação. Sua análise tem como objetivo o processo da reestruturação produtiva a partir de uma empresa de telecomunicações pertencente ao município de Londrina (PR) e, em particular, a percepção dos trabalhadores nesse contexto. Para a autora, as mudanças ocorridas no processo produtivo e na organização do trabalho fazem parte do engenhoso mundo do capital em resposta à crise que abalou o sistema, desde a década de 1970, e que persiste até os dias atuais.

Tal modernização tecnológica – advinda de uma nova ordem ou da demanda de um novo padrão de regulamentação, acumulação e de consumo a partir das privatizações –, exige um novo operário, disposto a ser responsável, polivalente, criativo-flexível, que rompa com a lógica inaugurada pelo maquinismo. O “mundo virtual e reificado pelas telecomunicações” é, para Wolff (2004), o novo maquinário digital, que resulta em uma continuidade da coisificação do trabalho vivo, de uma forma qualitativamente acrescida, ou seja, com maiores exigências, no sentido de destreza manual e maior capacidade cognitiva, uma subsunção e expropriação do saber tácito operário, que nasce no saber fazer do cotidiano, na produção e na avidez do capital, em sua competência empresarial de engendrar idéias relevantes à otimização em função da produtividade.

Braga (2006c), em São Paulo, analisa algumas das principais características do trabalho dos teleoperadores, enfatizando como esses executam suas atividades em meio às pressões do fluxo informacional. Segundo o autor, o termo mais adequado para designar a atividade é *Central de Teleatividades*, e não *Call Center/Central de Atendimento*, pois se trata de uma forma de “atividade de produção” e não, simplesmente, de “chamada” ou “contato” telefônico.

Essa observação nos leva a pensar que essa é uma relação de produção, um trabalho assalariado no qual a venda de serviço ou produto, a reclamação ou solicitação de um cliente vai gerar um serviço-produto, logo, implica uma resolução que envolverá mercadoria-dinheiro.

Referindo-se às características gerais das atividades e dos operadores ocupados em Centrais de Teleatividades, Braga (2006c) destaca que:

a) **quanto às competências:** são operações realizadas 24 horas por dia, sete dias por semana, que exigem uma disponibilidade dos trabalhadores; a disponibilidade se associa a condições difíceis de trabalho que, muitas vezes, resultam em uma interrupção; o trabalho deve obedecer a um agudo fluxo informacional, de uma chamada à seguinte, um intervalo de 0 a 20 segundos;

b) **quanto à organização do trabalho:** ele é regulado por um fluxo informacional; é submetido, cotidianamente, a um roteiro preestabelecido; é subordinado a uma supervisão de escuta em obediência ao roteiro, mas, sobretudo, que não relaxe sobre o fluxo informacional; é um trabalho taylorizado⁵⁶, do ponto de vista intelectual e do campo de serviço, haja vista a coerção do fluxo informacional articulado com o roteiro; os ganhos de produtividade se relacionam com a obediência ao fluxo informacional; é uma rotina produtiva integrada com as tecnologias da informação e pela coordenação informacional entre os serviços; a base técnica unifica os ritmos produtivos por procedimentos regulatório-tecnológicos; e é uma mobilização permanente da força de trabalho;

c) **quanto à geração:** são trabalhadores jovens, 43% com idade entre 18 e 24 anos, 21% entre 25 a 29 anos, 18% entre 30 a 40 anos e 18% entre 40 e 50 anos; ninguém acima de 50 anos;

d) **quanto à escolaridade:** 65%, dos trabalhadores têm o segundo grau completo, 29% declararam cursar o ensino superior e 6% possuem ensino superior completo;

⁵⁶ Um dos elementos práticos desenvolvidos e aplicados por Taylor seria a padronização dos instrumentos e materiais utilizados, como também de todos os movimentos dos trabalhadores, além da concessão de prêmios aos que realizem a tarefa com sucesso.

d) **quanto à pressão sobre o fluxo informacional:** 62% dos entrevistados apontam o comprometimento da saúde – 15% com dificuldade de dormir; associada ao estresse do ritmo de trabalho (26%) e a dificuldade de adaptação ao ritmo (21%); 38% indicaram uma adaptação ao ritmo de trabalho, 35% à sua capacidade ou a adaptação satisfatória à pressão do fluxo (3%); a percepção de um trabalho estressante e controlado (39%), monótono e cansativo (17%); a percepção de um trabalho criativo e independente (9%), participativo e com liberdade (6%), cooperativo (26%); apenas 3% dos entrevistados não responderam.

Nota-se que a pesquisa realizada por Braga (2006) demonstra a pressão sobre o fluxo informacional e uma impressão negativa que predomina sobre a positiva. Na pesquisa, reafirmamos, o autor identifica o seguinte perfil de trabalhadores como preponderante: faixa etária em torno dos vinte anos, que têm compromissos familiares, pois ajudam a prover a casa, jovens do sexo feminino, mães solteiras e, ainda, mulheres cujos maridos se encontram desempregados. A minoria apresenta satisfação em relação a esse tipo de serviço e declara uma adaptação favorável ao fluxo informacional.

Argumenta o autor que o trabalho em telesserviço é pautado pelos princípios e técnicas definidas por Taylor, cujo planejamento é estante à execução. Ora, o que caracteriza uma organização de trabalho inspirada no taylorismo é o controle dos tempos e movimentos. Assim, o tempo de trabalho necessário é reduzido por uma aceleração no tratamento dos dados, ou seja, a “fixação científica dos ritmos produtivos pela ‘simplificação’ do trabalho” (BRAGA, 2006a, p. 2) em uma relação de produção em que o trabalho “criativo” é pressionado pela participação no alcance de metas, incitativa, supervisionada, de responsabilidade coletiva (apagamento de hierarquia) em busca de melhores resultados, em função de operar com o lucro e o menor custo.

Em “tempos moderníssimos” de racionalização do trabalho em telemarketing, Venco (2006a), em pesquisa realizada em São Paulo, atesta a predominância de jovens mulheres, com “rosto definido”, submetidas a um trabalho fragmentado, sem reconhecimento social, com forte pressão de controle de tempo. A autora reflete ainda o que ocorre nas centrais de atendimento: a fábrica do século XX nos serviços do século XXI. Em sua análise, a atividade é constituída pela combinação de elementos modernos, como a telemática, e as formas tradicionais de prescrever o trabalho, a visão funcionalista da “administração científica do trabalho” de Taylor.

Nessa investigação, Venco confirma a precarização do trabalho – o acentuado desempenho, sempre superior em termos de produtividade, disponibilidade, disciplina,

subjugação, uma superexploração do trabalho –, enfim, a intensificação do trabalho e, ainda ressalta a condição vulnerável, devido ao medo, sobretudo, do desemprego, que faz com que os trabalhadores suportem mecanismos de constrangimentos como o assédio moral⁵⁷. A presença dessa gestão abusiva é frequente no interior da empresa e pode acontecer no âmbito individual ou coletivo, o que gera comportamentos individualizantes que neutralizam qualquer ação coletiva. Todavia, ainda assim, para a autora, mesmo existindo um mecanismo de forte pressão, as defesas são construídas, porque alguns desses trabalhadores encontram formas de resistência procurando romper com a severidade da organização do trabalho.

Outra consequência apresentada por Venco (2007) é a migração dos serviços do telemarketing/teleatendimento dos países centrais em direção aos países periféricos e semiperiféricos – divisão internacional do trabalho⁵⁸. Conforme a autora, a nova geografia segue esta forma: no Reino Unido, o setor cresceu 250% na última década; na Alemanha, 12% ao ano, entre 1999 e 2002; na França, no ano 2000, havia 100.000 trabalhadores distribuídos pelas empresas de teleatendimento; nos Estados Unidos, hoje, são mais de 50.000 *call centers*; e no Brasil, 1.827 dos quais 250 são terceirizados. As centrais francesas se instalam em países como Maghreb-Argélia, Marrocos e Tunísia ou Senegal, Madagascar e as Ilhas Maurício; as empresas norte-americanas vêm transferindo as atividades desse atendimento para a Índia e o Paquistão; e no Brasil, as empresas do mercado estão cada vez mais se preparando para atender a esse tipo de trabalho, a exemplo da Atento, a empresa vinculada à companhia espanhola de telecomunicações, que já opera aqui em espanhol, inglês e japonês, com um total de 150 PAs nesses idiomas. “O trabalho além da fronteira ou neo-colonialismo”, como observado por Venco (2007, p. 8), ocorre devido a fatores já conhecidos na história da acumulação.

O trabalho imaterial ou o trabalho das TICs se apresenta como uma realidade, na chamada sociedade da informação. Rosenfield (2005), em sua pesquisa realizada junto aos teleoperadores – assalariados e/ou aqueles que trabalham por conta própria, inclusive os operadores de *call centers*, trabalhadores autônomos e assalariados da informática, teletrabalhadores em domicílio, de Lisboa (Portugal) e de Porto Alegre (Brasil) –, investiga se

⁵⁷ O assédio moral, um risco não-visível, é um crime cometido contra pessoas com o fim de manipulação ideológica e comportamental. O criminoso, muitas vezes, induz a pessoa assediada a praticar atos que ela normalmente não praticaria, ou seja, a pessoa assediada faz uma escolha que vai contra a sua própria índole (o suicídio ou raiva descabida, a apatia em demasia, são exemplos). Entre o assediante e o assediado há uma relação de desequilíbrio de informações, no qual, muitas vezes, o assediado não consegue visualizar (risco não visível) com clareza as razões do crime de assédio moral cometido contra ele. (BARRETO, 2003).

⁵⁸ A autora tomou por base pesquisas realizadas na França, nos Estados Unidos e no Reino Unido.

existe margem de autonomia no teletrabalho ou se será esse um trabalho flexível, que atende a um mercado de economia liberal, que assalaria ou consome o trabalho informacional.

Com isso, a autora, em uma de suas reflexões, define o conceito de autonomia no trabalho como “autodeterminação do trabalhador, responsabilidade ou liberdade para determinar elementos da tarefa, o método de trabalho, as etapas, procedimentos, programação, critérios, o lugar, a avaliação, as horas [...] remete ao controle sobre estes ou alguns destes elementos” (ROSENFELD, 2005, p. 9). Essa sua abordagem se apóia nos estudos de Castells (1999), em que o autor diz que a “nova” organização do trabalho pós-fordista ou o trabalho informacional será, por natureza, autônomo e inteligente, com recursos ou capitais – reservas relacionais, culturais e econômicas.

Rosenfield (2005) questiona como, em uma relação de compra e venda, de subordinação, se pode conceder autonomia? E essa pergunta procede porque, como Castells (1999 apud ROSENFELD, 2005), outros estudiosos acreditam que o trabalho informatizado e de novas tecnologias seria dotado de formas inteligentes de trabalho, de superação da divisão do trabalho na qual os trabalhadores o conceberiam e executariam; que esse trabalho teria uma dimensão operacional e identitária capaz de conferir sentido, ou sujeito de direito; um conceito que articula o trabalho e valores como: individual e coletivo, operacional e identitário, individualismo–emancipação e individualismo–fragilização.

Em suas considerações sobre essa análise, diz que são evidentes as limitações de autonomia individual, em qualquer situação de trabalho subordinado, pois essa autonomia reside mais no significado do trabalho do que na determinação de seus objetivos, procedimentos ou programação. Considera-o um trabalho complexo, que exige sim, maior mobilização e competências, habilidades e talentos, e que o trabalho repetitivo não é só atributo do trabalho produtivo industrial.

Para a autora, a autonomia consentida se refere às novas formas de organizar o trabalho. Com um maior monitoramento eletrônico ou um panóptico⁵⁹ propiciado pelas TICs, o trabalho imaterial não é sinônimo de criação e prazer, porque as TICs facilitam as tarefas prescritas, que apenas precisam ser “preenchidas” ou obedecidas: é um trabalho subordinado às necessidades de sobrevivência e que se molda pela lógica do mercado. A busca da

⁵⁹ [...] na periferia, uma construção em anel; no centro, uma torre; esta é vazada de largas janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção; elas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. Basta então colocar um vigia na torre central, e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito da contraluz, pode-se perceber da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia. (FOUCAULT, 1999, p. 165-166).

autonomia se situa fora da lógica econômica e dentro de uma lógica de valores: a autonomia outorgada ou subordinada à lógica de mercado. Portanto, o teletrabalho, produtor e consumidor de conhecimento e de informação, é um trabalho flexível, pois o seu tempo e ambiente de trabalho é controlado, totalmente subordinado às demandas de flexibilização do mercado.

Rosenfield, apoiada na compreensão de Castells (1999) sobre a tecnologia atual na sua interação com a sociedade e a economia, caracteriza essa fase de trabalho e vida dizendo que a informação é a matéria-prima do novo paradigma, é parte fundamental da atividade humana e molda a esfera da existência individual e coletiva; e que a lógica das redes envolve qualquer relação com o uso das novas tecnologias de informação, sendo esse um paradigma que tem por base a flexibilidade e no qual existe uma tendência de convergência de tecnologias específicas para um sistema integrado.

Essa forma de pensar e entender o mundo contemporâneo parece desafiante, principalmente, ou especificamente, com relação à construção de uma identidade pelo teletrabalho. A revolução tecnológica e o trabalho atual, para se constituírem como atividades que expressam realização ou ação humana – no significado verdadeiramente humano do trabalho, tendo o trabalhador como sujeito –, tornam premente a conscientização de classe, ou seja, que o trabalhador se perceba como produtor do seu labor. Nessa perspectiva, Rosenfield (2007, p. 14) argumenta indicando que “a adesão ao trabalho é o modo pelo qual o teleoperador se relaciona com um trabalho que lhe é ofertado, mas sobre o qual ele não tem nenhuma ingerência”. Em sua análise da lógica do processo de trabalho, falta o reconhecimento e a valorização da tarefa pelo outro e sem isso não há possibilidade de sentido ou de construção de sujeito.

Nogueira (2006), em estudo realizado no Estado de São Paulo, ao discutir a inserção das mulheres no setor de telemarketing, revela:

[...] aproximadamente 70%, dos trabalhadores são mulheres enquanto 45% é constituída de jovens entre 28 e 25 anos, sendo que os salários variam de R\$400,00 a R\$ 1.200,00 (nos casos de PAs bilíngües) para uma jornada de trabalho de 6 horas diárias e 6 dias por semana e folga intercalada – ora sábado, ora domingo. (2006, p. 38-39).

Mais um estudo que confirma as características e o perfil do trabalho no setor de telemarketing, que tem predominância do sexo feminino e de uma força de trabalho jovem.

Nogueira ainda acrescenta que,

[...] a profissão de teleoperadora é um desdobramento da atividade telefonista [...] a rotina das teleoperadoras é exaustiva e pesada. As ações são repetitivas e submetidas a um rigoroso controle por parte da empresa, o que pode gerar, muitas vezes, problemas de ordem física e psicológica. (2006, p. 45).

É, portanto, um trabalho que, em seu ritmo, imprime fatores de risco à saúde dos trabalhadores, sobretudo o sofrimento mental, expresso por sintomas diversos, como por exemplo, pela *automatização do pensamento*, que se assemelha ao adoecimento identificado como “neurose das telefonistas”, conforme estudos realizados em 1956, pelo psiquiatra francês Louis Le Guillant⁶⁰.

Assim, consuma-se um novo momento das forças produtivas, quando as transformações no mundo do trabalho, na era da telemática, se assemelham ao trabalho do operário manufatureiro da “modernidade”, que constrói o saber pela disciplina, pela subsunção ao capital flexível, pelas expressões subalternas de uma cultura que tolhe a emoção de quem faz a riqueza pela produção da imaterialidade.

1.3 UM NOVO PROLETARIADO: O TRABALHO NO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

Esta subseção busca pensar como a empresa neoliberal revela ou engendra para esse setor de serviços, em específico para as Centrais de Teleatividades, o proletariado da “modernidade”.

[...] a subjetividade da classe é transformada em um objeto, em um ‘sujeito-objeto’, que funciona para a auto-afirmação e a reprodução de uma força estranhada. O indivíduo chega a auto-alienar suas possibilidades mais próprias, vendendo, por exemplo, sua força de trabalho sob condições que lhe são impostas, ou, em outro plano, sacrifica-se ao consumo de prestígio, ‘imposto pela lei de mercado’. (TERTULIAN, 1993 apud ANTUNES; ALVES, 2004, p. 347).

⁶⁰ Publicou, em 1956, o clássico artigo “A neurose das telefonistas” (LE GUILLANT).

1.3.1 A Arquitetura que criou a Empresa Neoliberal

A conformação atual da nova classe que vive do trabalho a partir da empresa neoliberal resulta das novas formas de organização da produção e do trabalho, sustentadas na precarização em suas diversas dimensões como o subemprego, o desemprego, a intensificação do trabalho e a perda de direitos e de identidade coletiva (ANTUNES, 2006; ALVES, 2004; DRUCK, FRANCO, 2007).

Para Dal Rosso (2008), esse é um padrão que compreende uma intensidade concentrada na pessoa do trabalhador em sua totalidade humana, bem como no coletivo dos trabalhadores e não sobre outros meios do processo de trabalho que têm capacidade de alterar resultados – as novas condições tecnológicas. Com isso, para esse autor, a nova gestão contemporânea envolve outras características do trabalhador, não só a capacidade física, tais como a do corpo, mas a acuidade de sua mente, a afetividade, a experiência apreendida com o tempo e/ou transmitida pelo processo de socialização.

Antunes e Alves (2004), ao analisarem o novo proletariado do setor de serviços, apontam que o toyotismo diminuiu a distância entre os processos de elaboração e execução das tarefas, na busca de um maior envolvimento do trabalhador e afirmam que o toyotismo, diferentemente do fordismo, que se apropriou do *savoir-faire* operário transferindo-o para a gerência científica, busca mobilizar a capacidade intelectual e criativa dos trabalhadores (que não foi extinta pelo taylorismo) visando a sua apropriação pelo capital, através do envolvimento cada vez mais forte e intenso da subjetividade dos que vivem do trabalho. No caso dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing, isso se evidencia na capacidade de se apropriar das emoções e transformá-las numa “habilidade emocional” como instrumento de produção de mais riqueza e mais trabalho. Pois, segundo Antunes e Alves:

Na verdade, a introdução da maquinaria complexa, das novas máquinas informatizadas que se tornam inteligentes, ou seja, o surgimento de uma nova base técnica do sistema sociometabólico do capital, que propicia um novo salto da subsunção real do trabalho ao capital, exige, como pressuposto formal ineliminável, os princípios do toyotismo, no qual a captura da subjetividade operária é uma das precondições do próprio desenvolvimento da nova materialidade do capital. As novas tecnologias microeletrônicas na produção, capazes de promover um novo salto na produtividade do trabalho, exigiriam, como pressuposto formal, o novo envolvimento do trabalho vivo na produção capitalista. (2004, p. 346).

Portanto, vive-se, hoje, a era da empresa enxuta, neoliberal – como já mencionado – na qual o trabalhador vivo sofre um processo mais profundo de alienação ou estranhamento. Assim, mesmo que haja uma diminuição da distância entre o processo de elaboração e execução, através da redução do quadro hierárquico no interior das plantas produtivas, a expressão da subjetividade que emerge tanto na fábrica quanto nas novas esferas produtivas, no caso das novas tecnologias, tende a ser de uma *inexistência inautêntica* e estranhada. (ANTUNES; ALVES, 2004).

Esse é um processo no qual as “tecnologias e as relações de capital–trabalho”, como diz Chesnais (1996, p. 34), se contextualizam em uma nova organização para concentrar os lucros – a partir do investimento constante –, em que imprime a lógica da “globalização financeira”, sobretudo no setor de serviços.

Portanto, as alterações no mundo do trabalho examinadas até aqui aportaram, também, ao setor de serviços, em especial às empresas de telecomunicações, que são de grande monta. Segundo Antunes (2006, p. 23) essa realidade é viabilizada pela inovação dos processos em sua etapa de mundialização dos capitais, dos produtos e dos serviços, que se ampliam na esfera comunicacional e que devem atender ao ciclo de produção, no âmbito da telemática, em seu influxo privatista.

1.3.2 O Novo Trabalhador na Linha das Centrais de Teleatividades

No Brasil, o enxugamento das empresas de telecomunicações ocorreu concomitantemente às demissões e aos planos de demissão “voluntária”, resultando na redução de postos de trabalho e fazendo emergir um novo proletariado, bem distinto do que o antecedeu, pela sua quase total precarização, sua contratação por tempo parcial e sua inserção nos *call centers* ou Centrais de Teleatendimento como teleoperadores/teleatendentes. Essa categoria se constitui em uma força de trabalho quase toda terceirizada, que atua no *Call Center* e se posta como o canal mediador entre a empresa e seu cliente. (ANTUNES, 2006; CARELLI, 2007).

A ocupação no teleatendimento/telemarketing surge como um modelo de serviço voltado a suprir, prontamente, o consumo, e para o controle de sua produção, adota os critérios do sistema de Controle Qualidade Total (CQT), derivada do modelo japonês, o toyotismo: atender o cliente mantendo o mínimo de estoque, produzindo apenas o necessário, integrando grupos em atividades e postos de trabalho – globalização das compras, redução

dos níveis. Como vimos, esse sistema valoriza o trabalhador que detém “empregabilidade”: polivalente-multifuncional, produtivo, flexível ou de “coração valente”. Segundo os defensores do método, o Programa de Qualidade Total (PQT) “enriquece a atividade”, tornando-a menos repetitiva, e nele o trabalhador tem autonomia para iniciativas, em um ambiente sem “chefia”. Trabalhar em “equipe” é o viés fundamental do método, e ser “colaborativo” é o critério de avaliação de desempenho. (ANTUNES, 2006).

Desse modo, a nova empresa exige um teleoperador para o exercício de sua atividade, com algumas competências pessoais, dentre elas a de *autocontrolar-se*. No caso do teleoperador, que tem seu cliente na linha seja para venda, seja para dar o atendimento ou reter produtos ou serviços, ele deve conter a emoção e – como manda o manual ou teledica –, manter “o sorriso na voz”, não ser jocoso e nem transmitir tristeza. Deve agir de maneira que o seu trabalho não transpareça esforço ou tensão, que tenha muita concentração, seja feito com atenção e, ainda, administrar os constrangimentos. Esse é um trabalho que se faz mantendo o controle emocional.

Os que dirigem o sistema passam a exigir outro perfil do novo proletariado: os trabalhadores devem apresentar competências tais como qualidade vocal, saber ouvir, expressar-se em língua estrangeira, além de precisão, agilidade, domínio de informática; qualidades de caráter – paciência, autocontrole, poder de persuasão, objetividade, capacidade na resolução de conflitos e ética – e controle emocional.

Nessa nova gestão, o individualismo é estimulado através da premiação àqueles que cumprem as metas que são estipuladas em ordens de grandezas sempre crescentes, provocando a competição interpares e convidando os adeptos a manterem laços de eficiência empresa–trabalhador.

Por fim, as organizações reestruturadas promovem um controle ainda maior sobre os trabalhadores, transformando-os em trabalhadores tolhidos-inautênticos pela sua desrealização, enquanto aumentam a riqueza mantida pela “exclusão” e precarização da classe que vive do trabalho. Esse é o cenário da nova morfologia do trabalho, formada por uma classe trabalhadora aliciada em acordos flexíveis de maneira a deixá-la fragmentada, heterogeneizada e fragilizada, em um processo em que o capital se reinventa para manter a gênese de sua dominação. (ANTUNES, 2000; 2006); (DRUCK; FRANCO, 2007).

CAPÍTULO 2

MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO E A SAÚDE DO TRABALHADOR

A abordagem deste capítulo se fundamenta na discussão da precarização social do trabalho e da saúde da classe trabalhadora à luz dos fenômenos que compõem o atual contexto histórico, ou seja, as principais formas ou dimensões da flexibilização do trabalho, a aquisição de uma força de trabalho que surge pela transferência de responsabilidade de gestão e do custo trabalhista para um “terceiro”, uma regulação do mercado de trabalho que atua em sua forma mais perversa, sobretudo no que diz respeito aos direitos trabalhistas bem como ao manto invisível que encobre os reais problemas de saúde relacionados ao trabalho. (DRUCK; FRANCO, 2008).

2.1 TRABALHO E SAÚDE. PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES: DAS “CAUSAS DO MAL” AO PROCESSO DE TRABALHO

[...] o médico que vai atender a paciente proletário não se deve limitar a por a mão no pulso, com pressa, assim que chegar, sem informar-se de suas condições; não delibere de pé sobre o que convém ou não convém fazer, como se não jogasse com a vida humana; deve sentar-se, com dignidade de um juiz, ainda que não seja em cadeira dourada, como em caso de magnatas; sente-se mesmo num banco, examine o paciente com fisionomia alegre e observe detidamente o que ele necessita dos seus conselhos médicos e dos seus cuidados piedosos. Um médico que atende um doente deve informar-se de muita coisa a seu respeito pelo próprio e pelos seus acompanhantes, segundo preceito do nosso Divino Preceptor; **‘quando visitares um doente convém perguntar-lhe o que sente, qual a causa, desde quantos dias, se seu ventre funciona e que alimento ingeriu’, são palavras de Hipócrates⁶¹ no seu livro ‘Das Afecções’; a estas interrogações devia-se acrescentar outra: ‘e que arte exerce?’.** (RAMAZZINI, 1999, grifos nossos).

⁶¹ Hipócrates foi um médico da Antiga Grécia, considerado por muitos como uma das figuras mais “importantes da História da Saúde. Hipócrates era um “asclepiade”, isto é, membro de uma família que durante várias gerações praticara os cuidados da saúde (c. 460-c. 377 a.C.). Disponível em: <<http://www.todabiologia.com/pesquisadores/hipocrates.htm>>. Acesso em: 1º agosto de 2008.

A obra de Ramazzini⁶² (1999), *As doenças dos trabalhadores – Morbis Artificum Diatriba*, publicada em 1700, foi considerada um marco na medicina do trabalho, devido à sua preocupação com os trabalhadores e com suas condições de trabalho. O autor descreve nesse livro, de forma precisa, as doenças relacionadas a 54 profissões, e prescreve, como vimos na citação acima, que a medicina deve ser conduzida de forma a promover cuidado e carinho à vida humana. Ele se ocupou em realizar o seu exercício de forma a dialogar com os pacientes e, sobretudo, indagar, investigar sobre o trabalho que esses executavam. Esse foi portanto, um trabalho pioneiro, devido à época em que foi escrito – século XVII, no capitalismo mercantilista –, inovador diante do ato de olhar/cuidar dos artesãos em sua atividade; o seu consultório era o local de trabalho, e suas observações eram colhidas em entrevistas com os trabalhadores.

A preocupação de Ramazzini com a história laboral dos artesãos e com a causa do seu adoecimento fez propalar a necessidade de se conhecer e relacionar a atividade para se ter um diagnóstico. Graças a isso, ele ficou conhecido como o “Pai da Medicina do Trabalho”. Ressalto e resgato, de forma breve, esse estudo pela sua importância e contribuição para que a análise da relação entre o trabalho e a saúde do trabalhador fosse reconhecida, levando à reflexão acerca da prevenção da doença.

Assim, enquanto Ramazzini (1999) mostra a relação doença–trabalho em tempos de pré-capitalismo, também García⁶³, nos anos 1960, procurou entender a Medicina através do quadro teórico das Ciências Sociais, pois, para ele, na prática médica eram necessárias formulações que ultrapassassem a teoria positivista e anteviessem a teoria do materialismo histórico. A saúde no trabalho, como área de conhecimento, foi concebida pelo caráter social. Seu estudo – que analisa a relação saúde–trabalho–estrutura social –, revela como se dão, historicamente, os modos de produção. O autor, que buscou apreender a dinâmica do processo saúde-doença por meio da produção, discute: a medicina e o modo de produção escravista; a medicina e o modo de produção feudal; e a medicina e o modo de produção capitalista.⁶⁴

Também Laurell (1986) observou a relação saúde-doença como processo social. Em seu livro *Processo de produção de saúde: trabalho e desgaste operário*, analisa a questão de saúde do trabalhador a partir do processo de exploração da relação trabalho–saúde. Seu

⁶² Bernardino Ramazzini nasceu em 1633, início da segunda metade do século XVII, período de renovação do pensamento racional e de grande fervor das idéias pré-revolução industrial. Foi graduado em Filosofia e Medicina em 1659. O livro contém 54 capítulos.

⁶³ García, médico, sociólogo, historiador e pensador social foi um dos pioneiros das Ciências Sociais em saúde na América Latina, liderando, a partir da segunda metade de 1960, o movimento intelectual neste campo.

⁶⁴ Ver *Juan César García: pensamento social em saúde na América Latina*. (NUNES, 1989).

estudo, portanto, compreende o processo saúde–doença tendo como categoria de análise principal o processo de produção. A saúde da classe que vive do trabalho é área prioritária para a compreensão do binômio saúde–doença de um coletivo enquanto processo social. Para a autora, a linhagem teórica marxista possibilita o entendimento da dinâmica e organização das sociedades, e com isso, do desgaste da força de trabalho – o trabalhador.

A combinação especial entre os processos de desgaste e de reprodução origina o nexos biopsíquico humano, historicamente específico. Nesta concepção, não há uma separação entre o social e o biopsíquico, que logo se unem por um vínculo de mediação externo, pois o processo de trabalho é ao mesmo tempo social e biopsíquico. (LAURELL, 1986, p. 36).

Nessa perspectiva, discute o processo de valorização do capital e sua consequência, os novos modos de regulação para o alcance da acumulação do capital que resultam no desgaste humano pela intensificação do trabalho. Laurell (1986) verifica que Marx e Engels dedicam algumas partes das suas obras à análise desse fenômeno, que é um dos resultados do processo de exploração da força de trabalho dentro do modelo de produção capitalista na Inglaterra. Portanto, desde essa época já existiam correntes que denunciavam os efeitos da industrialização na saúde e na vida dos que vivem do trabalho.

Segundo Laurell (1986), o desgaste físico e psíquico do trabalhador é de cunho social, assim como o processo produtivo tem relação direta com esses fatores. As doenças dos trabalhadores estão diretamente relacionadas com o processo de produção, com os aspectos da organização social e biológica dos homens e mulheres que produzem a riqueza, um processo que, de acordo com cada momento histórico, muda as formas de organizar o trabalho, bem como o perfil do trabalhador e, com isso, os determinantes da saúde–doença da classe trabalhadora.

A partir das décadas de 1960 e 1970, a visão de pesquisadores sobre a saúde como processo biopsicossocial, na América Latina, sofre mudanças de paradigma, em uma perspectiva de ruptura com o pensamento médico dominante, desmistificando o modelo existente e dando início a uma reflexão sobre as práticas médicas. Diante desse movimento, recupera-se a intenção de relacionar a exploração – o processo de produção e de trabalho que organiza toda a vida social e valoriza o capital – ao adoecimento da classe que vive do trabalho. (LAURELL, 1986, p. 36).

Em síntese, para compreender a saúde do trabalhador é preciso recorrer às Ciências Sociais, ao conhecimento das estruturas sociais, procurando entender como as

sociedades humanas se reproduzem e se transformam historicamente por meio da cultura. Desse modo, é necessário que a Sociologia, com a sua contribuição valiosa à compreensão do processo saúde–doença, se insira de maneira crítica nos estudos sobre a saúde do trabalhador e nos processos que transformam as relações de trabalho e isso em qualquer tempo do desenvolvimento das forças produtivas.

Assim, dos reflexos do trabalho flexível, precário, terceirizado, na atualidade, e no caso dos teleoperadores, percebe-se a exigência da *automação rígida* para a realização das tarefas, um conjunto de pressões ou sobrecargas organizacionais que causam sofrimento diante dos fortes e sutis mecanismos de dominação para a garantia de um sistema voltado para o lucro.

A seguir, será discutido como a nova organização do trabalho implica em um processo laboral que determina aos trabalhadores uma produção de distúrbios físicos, psíquicos e afetivos.

2.1.1 As Novas Formas de Organizar o Trabalho nas CTAs e as Repercussões sobre a Saúde do Trabalhador

Os detentores do setor de serviços das Centrais de Teleatividades adotam modelos de gestão que ultrapassam as fronteiras nacionais e absorvem uma força de trabalho que gera elevados rendimentos e contratos de trabalho flexíveis, mas pouco se importam com as condições de trabalho. Essa relação possibilita uma organização da produção e do trabalho com estratégias em metas de produtividade e na qual, conforme Seligmann-Silva (2002), “as pessoas são isoladas uma das outras com o objetivo de se tornarem competitivas e se transformam em quase inimigas entre si”. A transformação da organização do trabalho se pauta na reorganização produtiva em que se exige um ser “perfeito”, isto é, imune ao cansaço, que trabalha dia e noite sem errar, levando o trabalhador ao sofrimento psíquico e adoecimento. Para Braga,

[...] o único caminho encontrado pelas empresas para se adequar às mudanças do mercado foi alterar sua organização interna, tendo de cortar despesas, elas diminuíram os níveis hierárquicos, concentraram funções e criaram metas. Surgiu a administração por estresse, por meio de metas. (2006a, p. 136).

Dessa forma, a saúde do trabalhador, na atualidade, revela a situação de violência e adoecimento gerada pelas novas formas de organizar o trabalho que ora se estabelecem nos ambientes de trabalho. (THÉBAUD-MONY et al., 1992).

Thébaud-Mony e Appay (2001) assim analisam os processos estruturados na contemporaneidade: precarização, precariedade, vulnerabilidade, fragilidade, a partir de dois paradigmas, o estrutural e o dominante. As autoras têm como objetivo compreender o paradigma estrutural e dominante, sendo que o primeiro se analisa a partir da “nova” forma de vida, de trabalho e de emprego que se estabelece na sociedade contemporânea pelos efeitos do processo da reestruturação: a terceirização/subcontratação; a falta de estabilidade nas relações de produção; a fragilidade política dos sindicatos; trabalhadores dóceis e facilmente manejados (THÉBAUD-MONY; DRUCK, 2007; FRANCO; DRUCK, 2008). Já o paradigma dominante diz respeito à racionalidade dos salários e à dissolução do coletivo de trabalhadores, fragmentado pela desconstrução de um estatuto social, devido ao recuo do Estado como regulador do mercado de trabalho e à naturalização da precarização social pelo *assujeitamento* ou dominação social e política dos trabalhadores. Um estado de guerra, mas uma guerra “econômica” que tem afetado todo o mundo, em que o jogo é globalizado e imprescindível para a saúde da empresa.

Segundo Dejours (1999), esse processo adota um sistema ou método de manejar a guerra não com um fuzil na mão: o instrumento militar usado em nome da razão econômica é o desenvolvimento de como competir, como castigar, como agüentar, como ficar calado, como negar o sofrimento do outro. Nesse contexto, observa-se que a maquinaria e seu poderio se mantêm funcionando pelo consentimento. Em suma, segundo a análise do autor, com a banalização ou a normalização do mal, a maioria dos trabalhadores, tanto os chefes como os “colaboradores”, é forçada, nessas condições, a agir contra seus princípios morais.

O desemprego estrutural criado pela nova acumulação gera a falta de esperança e dá lugar ao sofrimento e ao medo, trazendo efeitos perversos, ao alimentar injustiças. Dejours se refere à condição de precarização em palavras muito precisas, como se pode ver:

- O primeiro efeito da precarização é, pois, a intensificação do trabalho e o aumento do sofrimento psíquico;
- O segundo efeito é a neutralização da mobilização coletiva contra o sofrimento, contra a dominação e contra a alienação;
- A terceira consequência é a estratégia defensiva do silêncio, da cegueira e da surdez. Cada um deve antes de tudo se preocupar em ‘resistir’. Quanto ao sofrimento alheio, não só ‘não se pode fazer nada’, como também sua própria percepção constitui um constrangimento ou uma dificuldade subjetiva suplementar, que prejudica os esforços de resistência. Para

assistir, portanto, convém fechar os olhos e os ouvidos ao sofrimento e à injustiça infligidos a outrem. Nossa pesquisa mostra que todos, dos operadores aos gerentes, se defendem da mesma maneira: negando o sofrimento alheio e calando o seu;

- O quarto efeito da ameaça de demissão e precarização é o individualismo, o cada um por si. Como disse Sofsky (1993: 358), a partir de certo nível de sofrimento, ‘a miséria não une: destrói a reciprocidade’. (1999, p. 51)

A guerra estabelecida pelo capital flexível, globalizado, de alta tecnologia, propaga a banalização da tolerância, a mentira e um inevitável sofrimento patológico – medo da incompetência, pressão que faz trabalhar mal e a falta de esperança de reconhecimento –, e nela, o plano para o futuro é quase que abortado devido à instabilidade sempre presente.

Seligmann-Silva estuda “a tensão dos que ainda têm emprego” e explica, claramente, as conseqüências psicopatológicas vinculadas aos que estão na condição de assalariados e sustentam, a todo custo, seus empregos, na seguinte passagem, destacando:

1. A busca da maximização de produtividade: as empresas adotam formas de comprimir suas despesas com recursos humanos e materiais, extraíndo o máximo de produção dos recursos disponíveis, dentro do menor tempo possível, e utilizam a manipulação dos sentimentos de medo dos empregados;
2. A deteriorização das condições gerais de vida: por meio do arrocho salarial e desregulamentação das relações de trabalho. (1994, p. 261)

Para ela, há um conjunto de determinações provenientes dos dois fatores acima apontados que repercute, de forma individual e coletiva, naqueles empregados, quais sejam:

[...] a) *política* – pois diz respeito à correlação de forças capital/trabalho, sempre desfavorável aos empregados na situação atual; b) *psicossocial* – porque envolve a relação entre fenômenos psicológicos particulares e dinâmicos que são de âmbito coletivo; c) *biopsicológica* – pois, além da indissociabilidade entre psique e soma, deve-se avaliar a multiplicidade de fenômenos nas estruturas orgânicas, uma vez que são diretamente atingidas pelas carências, em especial, as nutricionais, e pelo agravamento do ambiente de trabalho, em condições precárias, que expõe a saúde dos trabalhadores a todo tipo de riscos e agravos. (SELIGMANN-SILVA, 1994, p. 262).

Em discussão sobre a psicopatologia da recessão, Seligmann-Silva (1994, p. 55) sustenta que os fenômenos ou as novas patologias do trabalho⁶⁵ são identificados pelos

⁶⁵ “Para a professora Rosana Onacko Campos, do Departamento de Medicina Preventiva da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), a fragmentação da produção, a falta de sentido no trabalho, o aumento da concorrência e os novos ritmos de produção são fatores propícios ao aparecimento de enfermidades”. (TRANSTORNOS..., 2007).

dispositivos da experiência do “trabalho dominado” e, para isso, demonstra o conflito a partir das novas formas organizacionais e da cultura operária dos coletivos de trabalho. Ao discutir saúde mental e trabalho, acredita que a alienação, segundo a linhagem dejouriana, *produz a repressão da subjetividade da classe trabalhadora*, “a partir do sofrimento e da integração no coletivo defensivo”. A questão abordada é de grande relevância para o objeto deste estudo: a sujeição da subjetividade de um conjunto de trabalhadores que cresce muito na atualidade – os teleoperadores.

Nesse cenário de trabalho precário e de intensa produtividade, Seligmann-Silva aborda, no mesmo estudo, “o controle sofisticado” ou o princípio da crença de conquista da alma de quem realiza o trabalho, como recorrente nas empresas, que reflete, de forma perversa, sobre a saúde dos trabalhadores, situação fortemente presente na forma organizacional dos *Call Centers–Centrais de Teletividades*, e traz as formulações de Pagè et al. que dizem que “o poder é identificado como um sistema, em quatro eixos de natureza distinta”, porém, de forte articulação, que são: “1) ideológica; 2) política; 3) econômica; 4) psicológica” (apud SELIGMANN-SILVA, 1994, p. 98).

Esse poder, sobretudo o do eixo econômico, se encontra instalado, para os autores citados, no interior das modernas organizações transnacionais, porque seus objetivos são, também, claramente, de ordem econômica. Para melhor interpretar esse modo, aparentemente sutil, de “dominação da organização sobre o aparelho psíquico”, vale a pena destacar a seguinte formulação de Seligmann-Silva:

A partir das análises críticas de Pignon e Querola sobre as formas aparentemente avançadas e democratizantes de organização do trabalho, podemos identificar aspectos potencialmente tensiógenos nas novas formas de controle exercidas, que já não decorrem do autoritarismo e da intimidação claramente expressos pelas chefias, mas, sim, de um conjunto de aspectos vinculados à ‘moderna’ organização do trabalho. (1994, p. 99-100).

Essas mudanças na forma de organizar o trabalho demonstram que, associada à transformação da organização do trabalho ocorre uma refinada estratégia de exploração e dominação – que não mais se localiza apenas no interior das empresas, mas se desloca para seu exterior, a exemplo do setor de serviços, no caso da atividade dos teleoperadores –, na qual a produtividade passa a ser imposta a partir das pressões também dos clientes–empresas e clientes–usuários, deixando uma *dominação introjetada* pela qual o trabalhador dá o máximo de si para o alcance de uma esperada ascensão ou de uma disputa interna por bônus

ou prêmios, pois, nessa lei de mercado, em que a coerção é feita pela competição entre empresas, o fracasso da empresa significa a sua demissão. Por último, há a alta tecnologia que vigia e pune em nome de uma melhor produtividade ou acumulação.

São situações que, para Seligmann-Silva, têm um forte desempenho na gênese do fortalecimento de um trabalhador-toyota, de um trabalhador leal, pois essa engrenagem implica na anulação do sujeito, ao extirpar sua autonomia pessoal em uma expropriação da subjetividade que provoca a perda da sua identidade. Afirma, ainda, a autora que essa é uma forma de ocultação do desgaste, da estafa a olho nu dos próprios trabalhadores e que preocupa, porque o capital, sabendo dos perigos e das graves agressões à saúde, oculta e abstrai os riscos para que não ocorra uma evasão da força de trabalho que mantém a riqueza. O que prevalece, então, é o código monetário aplicado pelo capital, é a lógica dominante que fica para a vida mental dos indivíduos e que dirige suas atitudes e relações sociais e de produção.

Dejours (2000), ao analisar as novas formas de organizar o trabalho, em específico, “o trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços”, por meio da psicodinâmica do trabalho⁶⁶, se defronta com uma situação de trabalho que representa bem o sofrimento psíquico, desde os anos 1970, porque para ele, essa questão não mais é novidade no mundo ocidental e afirma que, de fato, foi no setor de serviços que aconteceram os primeiros estudos sobre o nexos causal entre certas organizações e suas condições de trabalho e o sofrimento mental dos trabalhadores.

Para o autor, esse setor, em particular, após a introdução da informatização, da “burótica”⁶⁷ e da automação, veio a sofrer efeitos mais nocivos pelas novas formas de organização do trabalho, de gestão, que consistem: em tarefas com movimentos sem alternância, com esforços estáticos, que trazem fortes dores físicas; em uma relação direta com clientes, que se instala em meio à frustração, a sentimentos de injustiça e do “ponto de vista ontogenético, geram agressividade”; e, ainda, em um aumento das cadências, sob pressão de ameaças de demissão, caso os trabalhadores não ofereçam esforços elevados para “salvar a empresa”, o que traz para os trabalhadores sofrimento físico, psíquico e mental.

⁶⁶ A Psicodinâmica do Trabalho tem se voltado para analisar a constituição do sofrimento mental a partir da percepção dos próprios trabalhadores. Estuda as vinculações entre esse sofrimento e a organização do trabalho, bem como as dinâmicas pelas quais se constroem sistemas coletivos de defesa nos locais de trabalho.

⁶⁷ Burótica: a origem provém da palavra *bureau* que, em francês, significa escritório. Trata-se de conceber, adaptar e utilizar meios informáticos devidamente articulados em escritórios de instituições ou empresas.

Os choques de extracorrente são, às vezes, demasiado fortes para que a ‘telefonista’, já nervosa pelo seu trabalho que exige uma grande tensão de espírito, comece a chorar e manifeste a vontade de abandonar sua atividade. Tudo isto, acrescentado à fadiga, à estafa, à tensão nervosa, ao aborrecimento de receber observações injustificadas mais ou menos grosseiras de clientes, contribui para produzir, em caso de predisposição do indivíduo, verdadeiras neuroses que devem ser consideradas como doenças profissionais. (JULLIARD, 1910 apud LE GUILLANT, 1956).

Le Guillant (2006)⁶⁸, em seu estudo, retrata as situações de fadiga nervosa que ocorriam entre as telefonistas e traz, de maneira acertada, uma realidade que se identifica com as características do trabalho dos teleoperadores. Este autor, já em 1956, apontava que seriam crescentes os distúrbios mentais e “nervosos”, de acordo com determinadas condições de trabalho e seu progresso técnico e que tal fato ocorreria no setor de serviços e industriais.

Assim, entendo ser extremamente importante recorrer a este estudo, como fez Dejours (1987, p. 96), em sua obra *A loucura do trabalho*, no sentido de refletir sobre “a exploração do sofrimento e a exploração da frustração”, pois, para o presente estudo, a referência a esse trabalho ilustra a suposição, que se pretende confirmar através da compreensão das novas formas de trabalho, de uma nova atividade⁶⁹ – a dos teleoperadores – como geradora de um processo de esgotamento mental e físico. Le Guillant, em sua análise sobre as telefonistas das centrais telefônicas aponta as características desse trabalho, a partir do estabelecimento de um perfil de distúrbios, como:

- a) a ‘**síndrome da fadiga comum**’ da fadiga nervosa: o sentimento é de lassidão, de um ‘esvaziamento’ que ocorre no fim da jornada de trabalho (33% dos casos). Os ritmos do trabalho as fazem permanecer ‘com os nervos a flor da pele’, e quando saem do trabalho dizem sentir-se profundo abatimento, com a ‘cabeça vazia’, não conseguem na confirmação do autor, entabular uma conversação. Não suportam que alguém se atreva a dirigir-lhes a palavra. Uma situação que caracteriza risco, pois esse é um estado que freqüentemente se encontram a de obnubilização. As lutas das trabalhadoras para ir de encontro com essas manifestações, são dois procedimentos: umas procuram chegar cedo em casa para, para deitarem e se esforçam em dormir (36%), e outras sentem necessidades que dizem ser imperiosas, fazer caminhadas durante algum tempo, para se ter um cansaço físico (25%);
- b) existe um estágio de profunda astenia-fraqueza, que são incapazes de organizar sua atividade em casa, andam ‘de um lado para outro sem

⁶⁸ Foi sob a influência dos preceitos da psicologia concreta que Le Guillant procurou conhecer as relações entre a alienação mental e a alienação social. O autor busca a compreensão da gênese das doenças mentais nas transformações sócio-históricas sem negar, no entanto, a dimensão orgânica e psicológica do adoecer psíquico. Seu método de pesquisa sobre a doença mental no trabalho é um misto de dados quantitativos e qualitativos que tentam articular as condições sociais, laborais e clínicas. (NASSIF, 2005).

⁶⁹ A Teleatividade em capítulo anterior se viu como originária do trabalho das telefonistas.

- fazerem nada’, e ‘deixam tudo em desordem’. Uma atitude que acompanha uma espécie de indiferença e uma ‘aversão’ a tudo;
- c) elas não conseguem produzir um trabalho intelectual. Têm distúrbios de memórias e de atenção, enormes dificuldades em acompanhar uma conversa, argumentos nas discussões, não conseguem dar réplicas, dizem ficar submersas em uma total ignorância. O depoimento de uma das telefonistas diz, que não conseguem ler sequer um artigo de jornal e, durante 3 anos, foi incapaz de fazer qualquer leitura;
 - d) a maior parte das telefonistas que tentaram dar a à luz sem dor, segundo o método psicoprofilático, foram mal sucedidas. Fato bastante demonstrativo de modo como às condições de trabalho acarretam significativas perturbações globais da atividade nervosa superior;
 - e) com frequência crescente, no seu cotidiano, as telefonistas utilizam expressões profissionais que lhes ocorrem automaticamente aos lábios: ‘Alô, aguarde um instante’, expressões que utilizam em múltiplas ocasiões; outro exemplo, ao tocarem uma campainha ou darem uma descarga no banheiro, dizem, ‘fim da ligação’. Tais atitudes provocam risos ou choro frequentemente. Verificou-se, em 20% dos sujeitos examinados, uma verdadeira intoxicação por fases profissionais. (2006, p. 177).

O autor, além de elaborar um quadro estatístico sobre a “síndrome da fadiga comum”, da fadiga nervosa, analisa os sintomas das trabalhadoras, tais como:

a) **alterações do humor e caráter** – trabalhadoras que, no caso, antes eram calmas, após o trabalho se tornaram nervosas⁷⁰, irritadas, agressivas, sem paciência, desencadeando irritações (44% durante o trabalho e 52% depois do trabalho) e brigas em ambientes familiares e outros, e passaram a ter pavoros noturnos. O ruído é muito pouco tolerado, seja ele qual for – batidas de portas, buzina de automóveis, ruídos repetitivos ou monótonos – pois elas ficam hipersensíveis ao barulho. Apresentam, ainda, depressão, humor triste, em que a astenia pode se complicar, levando-as a idéias suicidas (32% dos casos);

b) **distúrbios do sono** – desenvolvem hipersonolência diurna (34% dos casos), o sono é sempre agitado (53%) com sonhos relacionados com a profissão ou não e pesadelos;

c) **diferentes manifestações somáticas** – as indisposições no trabalho são: angústias, palpitações, dores pré-cordiais, sensações de opressão torácica, “ânsias” no estômago. Frequentemente queixam-se de cefaléias, mais raramente de vertigens, tremores, náuseas, porém, frequentemente, de síncope. E fora do trabalho: distúrbios digestivos, como anorexia (35% dos casos), quase sempre dores gástricas e outras dores, úlcera, vômitos e

⁷⁰ As mais nervosas é que apresentam melhores rendimentos. O sistema de controle e anotações favorece esse estado de coisa. Algumas telefonistas atingem rendimentos consideráveis, tais como 140 a 150%, em relação à média. (LE GUILLANT, 2006, p. 179).

emagrecimento. Distúrbios cardiovasculares: síncope, palpitações, vertigens, zumbido nos ouvidos e distúrbios da visão. Alterações menstruais.

No caso dos distúrbios vasculares, Le Guillant afirma que, em alguns casos, chegaram a suscitar o receio de uma hipertensão arterial, mas que, objetivamente, não observou nenhum caso nas pacientes. Mostra que todos esses distúrbios foram distribuídos de maneira variável, segundo os sujeitos pesquisados, e confirma que o quadro acima apresentado demonstra o que se viu no dia a dia da telefonista, em um trabalho que torna a sua existência intolerável, eliminando qualquer possibilidade de calma e felicidade.

Observando ainda as condições de vida, idade, situação familiar, moradia e o resultado da clínica médica, sem perder de vista a vida laboral e social atesta existir uma intensidade e a permanência dos distúrbios. O conjunto da sua avaliação confirma, assim, a existência da neurose da telefonista que está ligada à condição e à forma de trabalho. Por fim, ressalta que, em todo trabalho intensificado que apresente ritmos excessivos na execução de sua operação, bem como em condições de trabalho, tanto do ponto de vista objetivo quanto subjetivo, penosas – mecanização dos gestos e monotonia, controle rígido, alterações das relações humanas na empresa –, os trabalhadores são passíveis de adquirir essa síndrome.

Embora nossa pesquisa não tenha a mesma profundidade da realizada por Le Guillant, também se encontrou um quadro similar para os teleoperadores, conforme análise apresentada no último capítulo.

2.2 PESQUISAS SOBRE A SAÚDE NO TRABALHO DOS TELEOPERADORES NO BRASIL

Fernandes et al. (2002), ao estudarem o setor de teleatendimento da Região Metropolitana de Salvador (RMS), mostram o perfil da categoria como composto da seguinte forma: 81,3% são mulheres, com idade entre 21 e 30 anos; 66,9% têm o segundo grau completo (exigência da empresa); 32,4% já ingressaram e/ou concluíram algum curso universitário; e, 69% do total da amostra são solteiros. Nessa investigação, os autores confirmaram altos níveis de estresse psicológico decorrente de aspectos da organização do trabalho, como sobrecarga de trabalho, baixo controle sobre a atividade, baixo *feedback* e trabalho pouco variado.

Pacheco (2002), em Minas Gerais, discute a grande demanda por profissionais mulheres, tanto por parte dos clientes, como das chefias, uma preferência que é justificada pelas maneiras particulares adotadas por homens e mulheres na realização do trabalho.

Glina e Rocha (2003), usando a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), identificaram os fatores de estresse presentes no trabalho de operadores de uma central de atendimento telefônico de um banco em São Paulo e sublinharam a existência de elevada carga emocional, cognitiva e física nessa atividade. No universo estudado, 88,1% eram mulheres, 70,4 tinham entre 18 a 23 anos de idade, com uma jornada de trabalho de seis horas; 19,6% tinham filhos; 30,5% tinham menos de um ano de trabalho e 54,3%, de um a dois anos, e que cada operador(a) atendia de 90 a 150 ligações por dia.

Já a pesquisa de Vilela e Assunção (2004) descreve os mecanismos de controle da atividade, em uma central de teleatendimento em Minas Gerais, e os confronta com as queixas feitas pelos trabalhadores no Sindicato. Percebem os autores que o sentimento explicitado de cansaço e esgotamento mental se dá pela rigidez da organização de trabalho, que se evidencia pela constatação do controle do tempo, do conteúdo do trabalho, do comportamento exigido e do volume de serviços realizados. O trabalho requer, de todos que o executam, além do esforço físico, capacidades cognitivas e afetivas em doses equilibradas (VILELA; ASSUNÇÃO, 2007). Os resultados apontam uma rotinização do trabalho com sentimentos de impotência, que repercutem diretamente na saúde do trabalhador.

Para Oliveira, (2006), o “paraíso” tecnológico e a organização do trabalho no setor de telemarketing se desenham como uma realidade sinônima da moderna degradação das condições de trabalho e da “baixa proteção jurídica dos trabalhadores”. O *lôcus* de sua investigação é o Estado do Rio de Janeiro, as empresas de telefonia celular de grande porte. Seu objeto de estudo deu visibilidade às estratégias elaboradas pelos operadores para a proteção de sua saúde. A contribuição desse estudo é revelar a relação saúde-trabalho por meio dos saberes dos operadores de telemarketing. Para tanto, os autores discutem o conceito de renormatização ou normatividade, segundo Canguillem (1999).

A normatividade remete à situação de um ambiente de trabalho no qual os trabalhadores adotam uma estratégia de sobrevivência ou novas formas de vida por meio do trabalho real. As estratégias construídas são: chegar mais cedo no trabalho e driblar as “pausas”, para lidar com o ritmo intenso de trabalho; sair ou ficar no *script*/roteiro para garantir a produção e tornar vivível o trabalho; a criação de expressões verbais para garantir o TMA; criar estratégias de apoio; e evitar erros.

Essa é uma atividade composta por contradições extremas, visto ser impossível conciliar a prescrição com os imperativos do real. No entanto, tal prescrição é ponto fundante da organização do trabalho da atividade de telemarketing porque não se contabiliza o que se faz de melhor para não errar, mas sim os erros, e esses podem vir a ser a resolução dos problemas de um cliente. Conclui-se que os saberes e estratégias construídas pelos trabalhadores precisam ganhar voz, de modo a favorecer um trabalho menos degradante e mais saudável.

Com efeito, os estudos que analisam o trabalho do teleoperador e suas repercussões sobre a sua saúde, observam que a organização e as condições de trabalho provocam um desgaste físico e psicossocial para o trabalhador. A seguir, iremos discutir os fatores que, diante da flexibilidade e da nova tecnologia, apresentam determinantes para os agravos e as doenças relacionadas a esse processo de trabalho.

2.3 OS FATORES QUE INTERAGEM NO PROCESSO DE ADOECIMENTO DOS TELEOPERADORES

A repercussão das novas estratégias de organização da produção na saúde dos trabalhadores do setor de serviço pode ser avaliada pelas recentes modificações tecnológicas e de gestão adotadas, em particular, nas centrais de teletividades no mundo, no Brasil e em Salvador, por empresas terceirizadas que, na reestruturação ou desestruturação produtiva, compõem a empresa moderna do capitalismo atual.

De acordo com Fernandes et al. (2002), o trabalho do telemarketing, no contexto do processo de reestruturação produtiva, se renova, em sua dinâmica capitalista, o que repercute nos modelos das empresas, no processo de trabalho, nos trabalhadores e, ainda, em riscos para a sua saúde. Diante disso, a realidade organizacional nas *Centrais de Teletividades*, atualmente, busca a maximização dos resultados, gerando impactos sobre a saúde dos trabalhadores. Assim, os modelos atuais de práticas de gestão são reflexos das mudanças ocorridas no mundo do trabalho que podem ser caracterizadas pelo controle do tempo do trabalhador e pela organização do trabalho.

Argolo (2005), em pesquisa realizada em uma empresa de *Call Center* na cidade de Salvador, junto a trabalhadores e gestores, demonstra que:

- **Para os operadores os maiores causadores de cansaço no dia de trabalho são:** cobrança por resultados (63%), metas a serem alcançadas

(47%), seguimento dos procedimentos e padrões pré-definidos (36,5%), relacionamento com os consumidores (32,2%), falta de flexibilidade para atender as solicitações dos consumidores (30,4%), relacionamento com os gestores (6,1%), relacionamento com os colegas (1,7%);

- **Para os gestores os maiores causadores de cansaço no dia de trabalho são:** cobrança por resultados (73,3%), falta de flexibilidade para atender as solicitações dos consumidores (46,7%), metas a serem alcançadas (33,3%), relacionamentos com os consumidores (20,0%), seguimento dos procedimentos e padrões pré-definidos (13,3%), relacionamento com os gestores (13,3%). (2005, p. 102-103).

Os dados descritos sobre o modelo de gestão estabelecido nessa Central de Teleatividade explicitam que, para os dois grupos de trabalhadores, operadores e gestores, a forma organizacional é estruturada pela busca do máximo de produtividade através de preceitos rígidos da empresa e pela ameaça da demissão, manipulando os sentimentos pela garantia da sobrevivência. (SELIGMANN-SILVA, 1994).

A análise de Argolo (2005) ressalta que, para esses trabalhadores, os maiores causadores do cansaço, no dia-a-dia do trabalho, são a cobrança por resultados, ou seja, por mais produção, o grande controle das atividades e as exigências para a realização das tarefas, uma situação que configura um conjunto de pressões psíquicas que causam sofrimento, diante dos fortes e sutis mecanismos de dominação que visam a garantia de um sistema em função do lucro, conforme Franco (2003).

As condições e a relação estabelecida entre saúde e trabalho nas empresas de *call center* têm ocasionado grande rotatividade (*turnover*) dos trabalhadores, absenteísmo e patologias relacionadas à atividade, segundo Glina e Rocha (2003) que, no seu estudo, identificam os fatores de estresse que se configuram no trabalho de operadores de uma central de atendimento telefônico junto a clientes de um banco. Segundo as autoras, foram os estudos de Selye, no ano de 1936, que caracterizaram a natureza do estresse como uma “síndrome da adaptação”, que se constitui de três etapas: a) reação de alarme; b) fase de adaptação e c) fase de exaustão. Para Selye, a palavra estresse⁷¹ designa os efeitos não específicos de fatores que agiam sobre o corpo. Logo, são agentes chamados de estressores pela capacidade de produzir estresse. (GLINA; ROCHA, 2003).

Nesse caso, a abordagem metodológica para avaliar os fatores de estresse foi realizada pela análise da situação real de trabalho desenvolvida por Guerin et al. (2001) em

⁷¹ O termo estresse foi publicado, pela primeira vez, em 1936, pelo médico Hans Selye, na revista científica *Nature*.

um estudo que avalia as condições dos ambientes de trabalho pelos riscos visíveis, o conteúdo das tarefas e a organização do trabalho.

Os elementos apontados pelas autoras que levam aos principais fatores de estresse são os seguintes:

- 1) A rapidez em conflito com a qualidade do atendimento;
- 2) A grande quantidade de informações relativas a produtos e serviços do banco, que era preciso conhecer;
- 3) Proibição para escrever utilizando caneta e papel por razões de segurança;
- 4) A fila de clientes em espera;
- 5) A repetitividade da tarefa em contraste com sua complexidade;
- 6) A falta de controle sobre o trabalho;
- 7) Relação difícil ou ameaçadora com os clientes;
- 8) As condições de trabalho percebidas como fonte de estresse. (GLINA; ROCHA, 2003, p. 38).

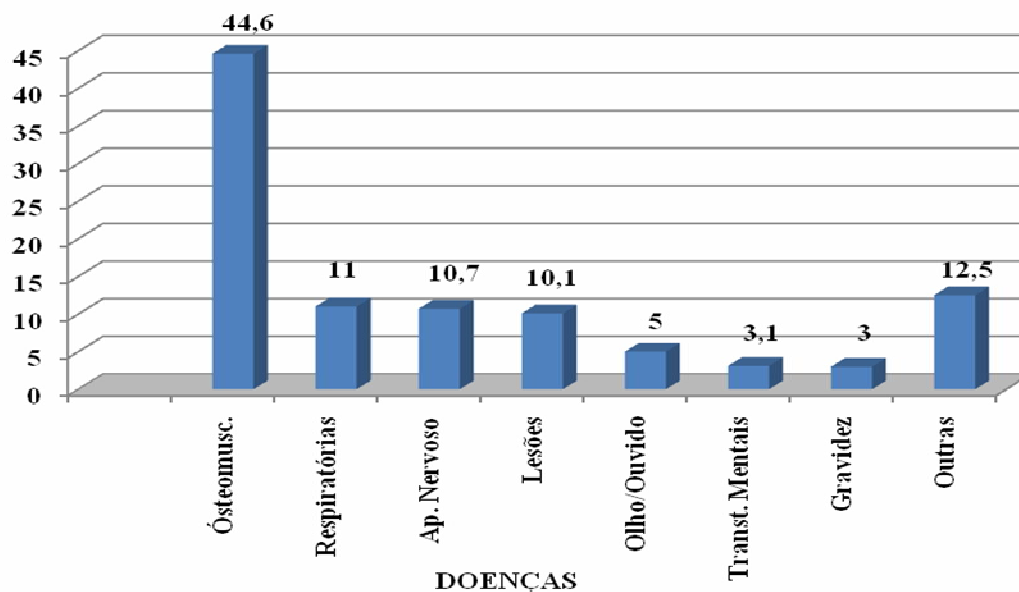
O estresse decorrente do trabalho se expressa em descontentamento, agonismo, ansiedade, frustração, excesso de trabalho e está ligado ao relacionamento pessoal, a aspectos apresentados como resultantes de um processo laboral e que estão vinculados à produção de distúrbios físicos, psíquicos e afetivos. Portanto, diversas pesquisas demonstram que os trabalhadores estão inseridos em uma relação e um processo de trabalho precário, que demandam forte controle do tempo e uma capacidade cognitiva e psíquica dinâmica para a realização das tarefas, situação que leva os teleoperadores–teletendentes ao adoecimento (GLINA, ROCHA, 2003; FERNANDES et al., 2002).

Souto (2006) apresentou um relatório à Fundacentro, em 23 de maio de 2006, que versa sobre o perfil do adoecimento e a situação da reabilitação profissional e do retorno ao trabalho de trabalhadores em teletendimento, conforme levantamento realizado pelo INSS Regional da Bahia, em empresas de *Call Center*, no período de avaliação entre 1 de janeiro de 2003 e 31 de agosto de 2005.

Na análise de Souto (2006), os destaques, no que diz respeito ao adoecimento da categoria no Estado da Bahia, foram: doenças do sistema osteomuscular (45,3%), doenças do aparelho respiratório (14,6%) e doenças do sistema nervoso (14,4%).

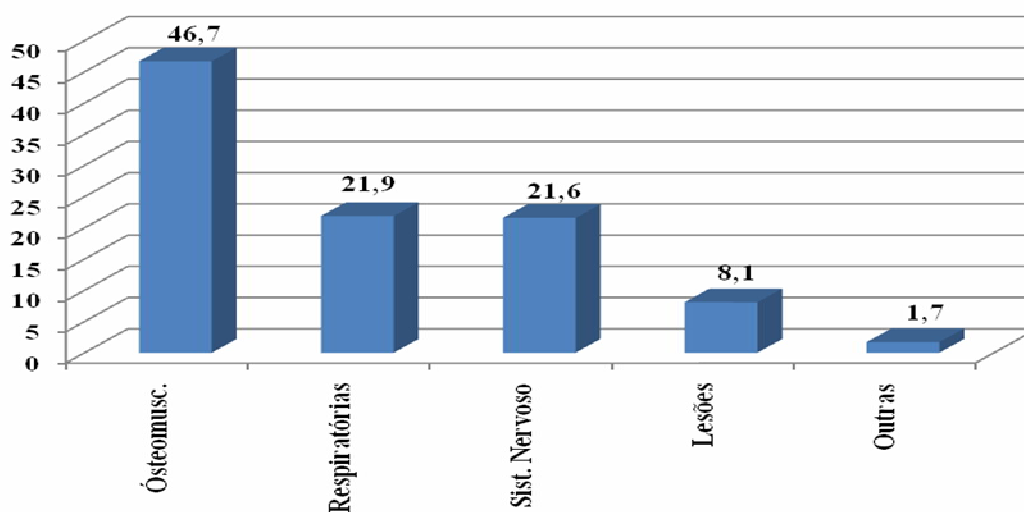
Quanto ao perfil patológico, os benefícios concedidos às duas espécies, 31 – auxílio doença não relacionada ao trabalho (Gráfico 2) e 91 – relacionado ao trabalho (Gráfico 3), em suas palavras, *são bastante similares* e, não obstante, poderiam estar relacionadas ao processo de trabalho, pois que as doenças da primeira espécie têm um percentual significativo sugerido como doenças “comuns”, não relacionadas ao trabalho.

Gráfico 2 – Benefícios da espécie 31 (não relacionados ao trabalho) concedidos a segurados de empresas de *call center* no Estado da Bahia, no período de 01-01-2003 a 31-08-2005, segundo grupo de CID (N=737)



Fonte: Dataprev/INSS

Gráfico 3 – Benefícios da espécie 91 (relacionados ao trabalho) concedidos a segurados de empresas de *call center* no estado da Bahia, no período de 01-01-2003 a 31-08-2005, segundo grupo de CID (N=370)



Fonte: Dataprev/INSS

Souto (2006) deixa entender que essa é uma situação que merece uma análise mais apurada, porque pode ser de caráter acidentário, isso pela história natural das doenças. A análise das doenças características relacionadas ao processo deste trabalho é que leva a essa suposição.

Na suposição acima, cabe o destaque acerca de como é possível, em trabalhadores do segmento, na mesma atividade, uns terem problemas osteomusculares e receberem benefícios como doenças relacionadas ao trabalho e outros não? Fica evidente que os olhares, a atenção, os cuidados dos profissionais desse órgão são diversos, visto que, no exemplo, alguns trabalhadores afastados com problemas do sistema nervoso receberam o B91, benefício relacionado a doenças do trabalho, e outros não. Assim, cabem as perguntas: Na relação médico-paciente, qual conduta se adota? Que tipo de consulta clínica e avaliação são feitas? Será cabível essa ocorrência? Observa-se que a doença não se encontra somente no universo clínico é *mister* que o ponto de vista histórico da doença seja contemplado, sobretudo em uma atividade de tecnologia avançada e de sofisticado controle.

Tabela 1 – Benefícios concedidos a segurados de empresas de *call center*, segundo algumas características – Estado da Bahia, 01 de janeiro de 2003 a 31 de agosto de 2005

CARACTERÍSTICAS	N°	%
Espécie do Benefício		
31 (auxílio-doença previdenciário)	737	66,6
91 (auxílio-doença acidentário)	370	33,4
Sexo do Segurado		
Masculino	169	15,3
Feminino	938	84,7
Filiação do Segurado		
Empregado	1.065	96,2
Desempregado	41	3,8
Situação do Benefício em out. 2005		
Ativo	628	56,7
Cessado	477	43,1
Outro	2	0,2

Fonte: Dataprev/INSS

Na Tabela 1, pode-se verificar que o levantamento realizado pelo INSS constatou 1.107 operadores de teleatendimento/telemarketing afastados. Quanto a outras características dos segurados dessa atividade, no tocante à questão de gênero, o relatório ressalta que, segundo o sexo, 84,7% eram do sexo feminino, por que as mulheres constituem a maioria dos trabalhadores nesse segmento (SOUTO, 2006).

Somado a essa situação, também no ano de 2005, tem-se o resultado em relatório da “Auditoria do Trabalho e Controle Social” realizada pela SRTE da Bahia, na totalidade das empresas de *call center* ou que realizam teleatendimento em Salvador, no período de março a novembro de 2005, que destaca o trabalho real da categoria, as condições inseguras e a organização de forte controle e de intensificação do trabalho conferidos no ato da inspeção, assim como analisa a atividade de alta regulação, sobretudo do tempo, e como esse quadro de pressão repercute na saúde dos teleoperadores. (BRASIL, 2006).

Essa situação pode se confirmar pela falta de comprometimento das empresas com os Programas que deveriam ser implementados para o controle dos riscos que existem no ambiente e no processo de trabalho de uma Central de Teleatividade. O descumprimento de condições de conforto resultou na emissão de 151 notificações e na lavratura de 98 autos de infração, a partir dessas visitas. (Anexo J).

Para melhor visualizar a falta de controle dos riscos visíveis nos ambientes de trabalho, a Tabela 2 traz os resultados das auditorias realizadas pela SRTE, em 2006. Da sua análise pode-se inferir que a prática de prevenção à saúde dos trabalhadores, através de programas que foram criados desde a década de 1990, não é realizada pelas empresas inspecionadas. Em decorrência disso, esse trabalho vem desenhando um perfil patológico no qual foram constatados: Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT), disfonias, perdas auditivas, fadiga visual, distúrbio do sono, sintomas digestivos e gerais, infecção urinária e hipertensão–pressão alta.

De acordo com o Sinttel–BA, as queixas recorrentes no Sindicato fazem eco à situação comprovada pelos trabalhos científicos, uma vez que tais estudos revelam que a questão do adoecimento na categoria se encontra em um quadro cada vez pior e com agravos de discriminação racial e regional, situação que eleva o quadro de depressão e estresse para os trabalhadores em empresas de *Call Center–Centrais de Teleatividades*.

Tabela 2 – Porcentagem de empresas que não realizaram os procedimentos recomendados, segundo os órgãos de auditoria – Estado da Bahia, 2006

ÓRGÃO/RESULTADOS DAS AUDITORIAS	%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT)	
subdimensionado	21,1
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	
irregular	47,4
Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)	
não elaboração e implementação	42,1
com inconsistências	100,0
sem avaliação anual	90,9
não reconhecem riscos ergonômicos	63,6
não reconhecem riscos para transtornos mentais	100,0
não reconhecem riscos para disfonia ocupacional	100,0
não realizaram avaliações ambientais	68,4
não realizaram avaliação ergonômica	68,4
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)	
não elaboração e implementação	42,1
com inconsistências	100,0
sem avaliação anual	100,0
não reconhecem riscos ergonômicos	54,5
não reconhecem riscos para transtornos mentais	100,0
não reconhecem riscos para disfonia ocupacional	100,0
não realiza exames médicos ocupacionais	47,4
Prontuário clínico individual inadequado	15,8
Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) inadequado	100,0

¹ Norma Regulamentadora NR-4; SESMT; CIPA – regida pela Lei nº 6.514 de 22 de dezembro de 1977 e regulamentada pela NR-5 do Ministério do Trabalho, aprovada pela Portaria nº 3.214 de 08 de junho de 1976, publicada no D.O.U. de 29 de dezembro de 1994 e modificada em 15 de fevereiro de 1995; PPRA – a NR-9; PCMSO – conhecido como NR-7.
Fonte: Relatório da SRTE, 2006.

CAPÍTULO 3

O TRABALHO DO TELEOPERADOR E A EMPRESA CAPITALISTA “MODERNA”

Este capítulo tem por objetivo analisar, a partir dos dados colhidos junto aos trabalhadores de empresas de *Call Centers–Centrais de Teleatividades* da cidade de Salvador, as condições de trabalho do teleoperador, a forma como esse trabalho é organizado e, ainda, as características ou competências para dar conta das rígidas exigências para o alcance das metas de produtividade e de mais trabalho, em uma era de precárias condições laborais e de fragilidade coletiva.

3.1 AS CENTRAIS DE TELEATIVIDADES EM SALVADOR

O setor de telecomunicações pós-privatização na Bahia não difere dos demais estados. Traçando rapidamente um perfil da força de trabalho que ocupa a “moderna” empresa capitalista – como ocorre nos demais setores envolvidos nos ajustes da produção enxuta para permanente lucratividade –, os trabalhadores não são mais os de antes: aqueles são obsoletos e devem ser “superados” e substituídos por “novos” e “modernos” que devem ser trabalhadores flexíveis (DRUCK, 2005). Considerando outros ajustes, como a organização e gestão do trabalho, esse segmento reavalia, também, as competências pessoais, de acordo com a atividade, o sexo, a faixa etária, a escolaridade, a permanência no emprego e a remuneração. (SIMÕES; FERNANDES; FERREIRA, 2006).

O estudo realizado por Simões, Fernandes e Ferreira (2006) sobre esse setor na Bahia aborda com precisão, por meio da RAIS/MTE, as variáveis, a saber: a) evolução do emprego; b) distribuição do setor segundo gênero; c) distribuição dos trabalhadores segundo faixa etária; d) distribuição dos empregados segundo o grau de instrução; e) distribuição dos empregados segundo o tempo de permanência no emprego; f) remuneração, condições de trabalho, emprego e formas de contratação; g) processo e exercício do trabalho; e h) relações sindicais.

Os resultados do estudo de Simões, Fernandes e Ferreira (2006, p. 156) constataam que, no bojo das transformações, “da intensificação do processo de introdução de inovações tecnológicas e organizacionais”, é drástica a redução de trabalhadores no setor das

telecomunicações, sobretudo, as perdas de direitos sociais, uma destruição das conquistas históricas. Assim as centrais de teleatividades, quanto a sua organização, condição e relação trabalho, se regem de acordo com as leis do capital financeiro. Vive-se um contexto de precarização social nas relações de trabalho devido à terceirização e de relações sindicais completamente fragilizadas, pois o objetivo do modelo é dificultar as negociações de ações conjuntas entre os sindicatos, pulverizando as negociações e, assim, obscurecer a relação social, ou melhor, alienar quem realiza o processo de acumulação: os teleoperadores.

A Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) na Bahia realizou um trabalho de inspeção intensivo junto às empresas de *Call Center–Centrais de Teleatividades* da RMS, durante o ano de 2005. O objetivo era conhecer as relações e condições de trabalho nas empresas a fim de aprimorar procedimentos e instrumentos que viessem a subsidiar as suas fiscalizações no setor. Para tanto, foi inspecionado um total de dezenove estabelecimentos da atividade⁷², nos quais se constatou, na época, um número de 14.223 empregados em 5.528 PAs. (BRASIL, 2006).

Segundo o mesmo Relatório, dos estabelecimentos inspecionados, quatro (21%) empregavam até 100 trabalhadores; nove (47%) empregavam entre 101 e 500 trabalhadores; e seis (31,6%) mais de 500 trabalhadores. Diz, ainda, que 2/3 desses estabelecimentos tinham como sindicato representativo da categoria profissional o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Bahia (SINTTEL/BA); os demais pontos inspecionados tinham como representação o Sindicato dos Comerciantes e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Órgãos Públicos de Processamento Dados e Serviços de Informática e Similares do Estado da Bahia (Sindados).

3.1.1 Breve Perfil das Empresas Pesquisadas

Para compreender o trabalho do teleoperador na cidade de Salvador, optou-se por fazer o estudo de campo, contemplando entrevistas com informantes das maiores empresas do setor⁷³. Percebeu-se que, durante esta investigação (2007, 2008 e 2009), o número de empresas mudou bastante em relação ao ano de 2005, período em que o SRTE realizou as primeiras inspeções de trabalho nas centrais. Hoje as empresas de *Call Centers–Centrais de*

⁷² Quando da inspeção da DRT em 2005, o número de estabelecimentos ou empresas desse segmento era maior.

⁷³ Utiliza-se aqui as denominações Empresa A, Empresa B e Empresa C para a manutenção do sigilo.

Teleatividades que realizam essa prestação de serviços na cidade, são onze, segundo informação do MPT e do SINTTEL–BA⁷⁴.

A Empresa **A** – uma das maiores empresas do setor no país – tem três unidades ou centrais de teleatividades na capital baiana, onde atua com um total de 7.500 teleoperadores. Para o novo espaço de trabalho, que será ainda implantado até o final do ano, estão previstas mais 1.200 vagas. A empresa presta seus serviços de vendas como subsidiária à maior companhia de telecomunicações do Brasil e, como terceirizada, trabalha para bancos, cartões de crédito, lojas de departamentos, pizzarias e para a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Grupo Neenergia).

A segunda maior empresa do país, que também se encontra na cidade de Salvador, a Empresa **B**, tem duas centrais, atuando com um total de 3.600 trabalhadores, e é uma das empresas que mais cresce no ramo. Observa-se que, apesar de ter uma presença geográfica que se amplia cada vez mais, adaptando-se aos ditames do capital global – ela hoje se encontra presente em dezessete países e a sua posição é de atender às estratégias do mercado internacional – é uma das empresas de *Call Center* que mantém uma relação e condição de trabalho com seus trabalhadores de maior precariedade em Salvador. Tal empresa presta serviços a uma operadora de telefonia móvel com a maior quota de mercado e maior número de clientes do Brasil; a uma empresa do setor de Gás LP; e a grandes clientes como bancos, a Câmara de Vereadores de Salvador e o Governo do Estado da Bahia.

A terceira maior central de Salvador, a Empresa **C**, de implantação recente – tem apenas dois anos e meio de existência –, presta serviços para o maior banco estatal do Brasil, segundo informações de documentos oficiais do MPT, e atua com 1.000 teleoperadores. Convém destacar que os produtos e serviços, em todas as Centrais, são, a todo momento, “remodelados” em tempo justo, de acordo com a necessidade da contratante – novos produtos, novos serviços, novas metas e novas campanhas.

Segundo matéria publicada no jornal *A Tarde*, em 12 de outubro de 2008, também essa última central tem previsão de absorver, ainda no ano de 2009, cerca de dois mil operadores de telemarketing. É uma empresa que mantém unidades de *call centers* nos estados de São Paulo e Paraná⁷⁵.

⁷⁴ Volta-se a destacar, como já acenado na discussão sobre o campo, que não se pode ter acesso a dados fornecidos diretamente das empresas. Quanto ao número de trabalhadores e os clientes-contratantes das empresas A e B os dados foram fornecidos pelo Sinttel–BA.

⁷⁵ A Empresa C tem encontrado total apoio na ampliação dos seus serviços, visando mais emprego para a cidade de Salvador, de alguns parlamentares e do Governo do Estado. Matéria do jornal *A Tarde*, de 12 de outubro de 2008, estima novos postos de trabalho ainda no ano de 2009. Porém, segundo o Sinttel, essa

As maiores empresas de *Call Center* ou *Centrais* se encontram distribuídas pelos estados do país e, no caso das centrais selecionadas para a pesquisa, é a seguinte a sua distribuição geográfica no Brasil: a Empresa **A**, por exemplo, tem Centrais de Teleatividades nas capitais dos estados da Bahia, Pernambuco, São Paulo, Ceará, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul e uma pequena célula no Distrito Federal; a Empresa **B** tem CTAs nas capitais da Bahia, Pernambuco, Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Rio Grande do Sul; e a Empresa **C** tem sua central maior em São Paulo, depois, no Paraná e, agora, em Salvador.

Com base nisso, ou seja, no crescimento desse segmento em todo o país, do ponto de vista legal, ocorreu a elaboração do Anexo II da Norma Regulamentadora (NR-17)⁷⁶ – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, que trata, especificamente, da fiscalização dessa atividade e que, a partir de um movimento interinstitucional e do grupo tripartite criado pelo MTE, foi possível aprovar, conforme Portaria DSST/SIT/MTE nº 9, de 30 de março de 2007. (BRASIL, 2007).

Contudo, deve-se ressaltar que a sua implementação no mundo real não se dará de modo efetivo e pacífico, encontrando, ao nosso ver, forte resistência por parte do empresariado no cumprimento da legislação.

3.1.2 O Perfil dos Trabalhadores Formais nas *Centrais de Teleatividades* em Salvador

Em 2006, o número de trabalhadores de teletendimento/telemarketing em Salvador era de 10.975, passando, em 2007⁷⁷, para 11.233 (RAIS/MTE). O perfil desses trabalhadores, em sua maioria, jovens entre 18 e 29 anos, representando 77%, em 2006, e 78%, em 2007, confirma os dados em âmbito nacional. (Tabela 3). A distribuição por gênero, de 8.168 (74%) trabalhadoras e 2.807 trabalhadores (26%), em 2006, quase se mantém em 2007: 8.530 (76%) eram mulheres e 2.703 (24%) homens. (Tabela 4).

Esses dados revelam, como nos demais estudos já mencionados, que a composição predominante da força de trabalho em teletendimento/telemarketing é de jovens mulheres.

situação somente se consolidará caso a Prefeitura Municipal de Salvador (PMS) desembargue a obra da empresa para ampliação da sua estrutura.

⁷⁶ Para maior conhecimento do histórico, ver: PERES et al, 2006.

⁷⁷ Os dados foram analisados por meio da RAIS/MTE, um registro coletado anualmente junto às empresas. Ainda não se tem dados formais da RAIS/MTE do ano de 2008.

Tabela 3 – Número e percentual de trabalhadores formais em Atividade de Teleatendimento, segundo faixa etária – Salvador–Bahia, 2006 e 2007

FAIXA ETÁRIA	2006		2007	
	Nº	%	Nº	%
Até 17	2	–	–	–
18 a 24	5.312	48	5.400	48
25 a 29	3.208	29	3.345	30
30 a 39	1.969	18	1.990	17
40 a 49	435	5	441	4
50 a 64	49	–	57	1
65 ou mais	–	–	–	–
Total	10.975	100	11.233	100

Fonte: Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)

Tabela 4 – Número e percentual de trabalhadores formais em Atividade de Teleatendimento, por sexo – Salvador–Bahia, 2006 e 2007

SEXO	2006		2007	
	Nº	%	Nº	%
Masculino	2.807	26	2.703	24
Feminino	8.168	74	8.530	76
Total	10.975	100	11.233	100

Fonte: Relação Anual de Informações Sociais – RAIS.

O depoimento de um coordenador de operações da Empresa A a esta pesquisadora revela que a seleção preza por pessoas sem experiência na atividade, pois o objetivo é moldá-las para que possam atender a qualquer condição de trabalho da empresa neoliberal que adota novo ritmo e mudanças constantes. É o que se vê nas falas dos trabalhadores. Assim, o perfil de pessoas jovens pode contribuir para uma atuação mais flexível, de acordo com as exigências da empresa.

No caso da Bahia, conforme os estudos de Simões, Fernandes e Ferreira (2006, p. 149), “entre 1994 e 1998 – período em que aconteceram as principais modificações no setor rumo à desregulamentação –, foram eliminados mais de 3.000 postos de trabalho no setor, cerca de 44,12% do total existente em 1994”. Os trabalhadores efetivos da Telebahia, após a privatização, foram demitidos em massa; alguns foram recontratados pelas empresas terceirizadas e uma pequena parte aproveitada no quadro de funcionários da Telemar. Essas são consequências das estratégias de dominação inspiradas pelo novo padrão de acumulação e

gestão, marcadas pela flexibilização e precarização no Brasil. (DRUCK, FRANCO, 2007; ANTUNES, 2006; SAMPAIO, 2000).

Os *Call-Centers*, foram implementados logo após a privatização da Telebahia, e as atividades desenvolvidas pelos teleoperadores eram, inicialmente, as mesmas desenvolvidas pelas telefonistas da época da Telebahia. A categoria sofre uma mudança radical e completa na forma de contratação que passa a ser totalmente entregue às empresas terceirizadas de *Call-Center*. (Diretora do SINTTEL, 44 anos).

Para Dejours, muitas são as formas e fórmulas de apagar os vestígios da presença dos “antigos”:

Muitas são as fórmulas empregadas, mas parece que o maior obstáculo ao apagamento dos vestígios é a presença dos ‘antigos’, que possuem uma experiência de trabalho acumulada ao longo de muitos anos. Em regra, a estratégia consiste em afastar esses atores das áreas críticas da organização, em privá-los de responsabilidades e até em demiti-los. (2001, p. 67)

Assim, o atual modelo de produção capitalista remodela o mundo do trabalho, gerando novas políticas de gestão, com fusões de grandes empresas, intensificação do trabalho e constantes cortes de pessoal, apagando, negando uma história aos novos trabalhadores.

Esse é, portanto, um momento de ruptura histórica de uma geração a outra, pois as novas empresas, no contexto da flexibilização, utilizam o conceito de que o passado deve ser abandonado, negado, afastado, deixando evidente que é preciso um “novo” trabalhador que esteja de acordo com as regras desse novo momento que traz como características uma forma mais ávida de acumular, constata Braga, em seus estudos, citando Bensaid (1999):

[...] o presente é sempre vivido sob tais disfarces e trajes fora de moda, sob nomes de empréstimo, com palavras colhidas na língua materna, até que se domine enfim o novo idioma a ponto de esquecer o original. Longe de apagar-se em seus rastros, o passado assombrando o presente. (apud BRAGA, 2006b, p. 11).

Dessa forma, como já evidenciado ao longo deste estudo, dentre as características mais gerais para ser um teleoperador são exigidos capacidade para desenvolver novas habilidades e conhecimentos considerados indispensáveis à “empregabilidade” nesse renovado mundo do trabalho, cobrando-se, ainda, a qualidade na produção e a multifunção.

Segundo Dejours (1999), os trabalhadores precisam ser polivalentes e adaptáveis à situação das demandas, daí a preferência pelos mais jovens, por serem os mais adaptáveis.

Nesse contexto, o trabalho e a forma de organizar a atividade do teleoperador ocupam um lugar singular no qual a conduta é modelada e vigiada e as metas com tempo pré-fixado são condutoras da produtividade do trabalho, situações que bem se pode observar na discussão anterior. Observa-se que, para ser um teleoperador é mister manter a capacidade dinâmica de sua cognição e a habilidade da emoção em função de gerar resultados ou riqueza.

Conclui-se que essa é uma categoria jovem, uma força de trabalho que, como já se viu, é temporária, rotativa, não-fixa conforme os tempos de regulação flexível, diz Sennett (2001).

Cabe destacar que Salvador é a capital do desemprego em nosso país, o que configura uma situação favorável ao trabalho flexível e precário, que se torna, para o jovem de formação escolar de segundo grau, uma alternativa de emprego formal, com um mínimo de proteção social, uma adequação⁷⁸ ao “crescimento ou aquecimento do mercado e a criação de novos *call centers*”, como desejado e comemorado pelos governantes, nessa cidade onde incentivos fiscais atraem empresas não só pelo incentivo mas pelo espaço propício a manter a amplitude do seu poder e dominação (HARVEY apud VENCO, 2007), visando à competição e a uma força de trabalho barata, terceirizada, que oferece liberdade de ação às empresas, sobretudo no que tange às perdas de direitos sociais. (DRUCK; FRANCO, 2007). Em Salvador, os benefícios ocorreram com 60% de descontos no Imposto Sobre Serviços (ISS) e com a isenção de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU). (Anexo I).

Argolo (2005), analisando a realidade dessa categoria, na mesma cidade, constata que, em 1999, as mulheres representavam 62% do total dos empregados, passando para 75%, em 2004. Até 2000, para o autor, a maior concentração desses jovens trabalhadores era originária de bairros considerados de maior poder aquisitivo da cidade, entretanto, em 2004, essa situação mudou, com esses jovens passando a afluir dos bairros periféricos da cidade onde reside a população de baixa escolaridade, que tem no teleatendimento/telemarketing uma alternativa possível de trabalho. (Anexos K e L).

Assim, ao avaliar o contexto do trabalho nas Centrais de Teleatividades em Salvador, os dados apresentados a seguir, mostram que são jovens urbanos da periferia, adaptáveis, sim, às circunstâncias da nova ordem de acumulação do capital no setor de serviços, embora expressando tensões e sofrimento na experiência de trabalho.

⁷⁸ Ver em Venco (2007, p. 1), a referência ao “homem cordial” retratado por Buarque de Holanda (1079). <http://www.cce.ufsc.br/~nupill/literatura/carta.htm>

3.3 AS RELAÇÕES DE TRABALHO DOS OPERADORES DE TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING EM SALVADOR

Globalizados em sua relação social, totalizados em sua subordinação, monitorados em cada um de seus movimentos, punidos por cada infração às regras, os operadores de *telemarketing* resumem e simbolizam os novos trabalhadores, atrelados ao resplandecente, porém inatingível, mundo do consumo. **Sua imaginação é totalmente circunscrita e dirigida pelo capitalismo. [...] uma classe que por si só nunca conseguirá insurgir-se contra sua exploração e cuja resistência dia-a-dia tão-somente intensifica sua inconsciência de classe [na] sociedade capitalista da informação.** (BURAWOY, 2008, grifo nosso).

Essa situação ocorre com base no modelo da “sociedade do trabalho” em rede ou de novas tecnologias, em que as unidades produtivas, segundo Burawoy (2008), se transformam – conforme vem ocorrendo nos últimos anos – em âmbito mundial, no bojo da racionalização, da mundialização dos capitais e em um novo momento de acumulação do capital. (DRUCK, 1993; SEGNINI, 1996; WOLFF, 2004; ANTUNES, 2006a).

As mudanças incorporam novos arranjos gerenciais para atender às variações dos mercados, internacional e nacional, de severa concorrência, heterogêneo e disputado, de forma a não haver nenhuma interferência no processo da produtividade. (WOLFF, 2004; BRAGA, 2006a). Essas transformações atingem a força de trabalho dessas CTAs, que passam a ser geridas e controladas por novos e velhos padrões, no processo de trabalho, que regulam os tempos e os movimentos e, ainda, pela pressão do envolvimento dos trabalhadores no processo produtivo – organização e relação de trabalho –, que criam impactos na sua vida social e em suas perspectivas futuras.

No setor de telefonia, vale ressaltar, que, para as trabalhadoras que antes das privatizações já eram telefonistas, já existia a terceirização, consumada mediante a chamada mão-de-obra contratada (MOC), sistema pelo qual o trabalhador era mantido em fase de adaptação por meio de um contrato diferenciado daquele dos efetivos. Nessa condição, esse empregado tinha esperança de alcançar o trabalho estável, o que tornava viável projetar um futuro com maior proteção social sendo ainda possível a ascensão por concurso⁷⁹. Com a privatização da Empresa Telebahia isso se alterou radicalmente, segundo esclarecem os depoimentos abaixo:

⁷⁹ Conforme entrevista realizada com os diretores do SINTTEL-BA.

A privatização foi um **trauma** que ocorreu no ano de 1998. Os sócios majoritários da Telemar são os mesmos desde a época da compra. Até 1998, a Telebahia tinha 4.300 funcionários efetivos, hoje, a Telemar tem cerca de 300 efetivos, alguns da época da Estatal e outros contratados pela empresa privada, espalhados em diversos setores. Atualmente, são mais de 4.500 trabalhadores terceirizados. (Presidente do SINTTEL–BA).

A privatização da Telebahia ocorre no final do ano de 1997 e início de 1998. Ocorre de maneira ‘cruel’, em que os trabalhadores foram demitidos em massa e, em alguns casos, foram demitidos, no momento em que se encontravam sob licença previdenciária, devido ao adoecimento no trabalho; estes trabalhadores foram convocados a retornar ao trabalho e assim que o fizeram foram demitidos. Quem primeiro comprou a Telebahia foi o grupo da família Jereissati, juntamente com a participação do Banco do Brasil. Já há participação de capital estrangeiro, com a entrada de capital mexicano na empresa e, recentemente, com a compra, por parte da Oi/Telemar, da Brasil/Telecom, que pertencia, em sua maioria, ao capital português. Após a privatização, os trabalhadores que trabalhavam na Telebahia foram demitidos em massa e alguns recontratados pelas empresas terceirizadas e uma pequena parte aproveitada no quadro de funcionários da Telemar. (Diretora do Sinttel–Ba, 44 anos, foi Telefonista, Atendente de Serviço, em retorno do afastamento por doença; trabalhou como teleoperadora).

Entrei como mão-de-obra (MOC), fiz curso e entrei pela Profissional; fiquei de 1987 até junho de 1993. Aí surgiu, em 1993, concurso interno p[ar]a trabalhar na área de telefonia celular. (Telefonista, Supervisora de *Call Center*, 47 anos, afastada por doença ocupacional LER/DORT, hoje de alta do INSS, na “ativa”).

A discussão acerca de como a nova forma de trabalho ocorre se atrela a trechos dos depoimentos daqueles que se encorajaram a revelar uma situação específica de trabalho – o trabalho dos teleoperadores – por acreditar que o saber fazer traduz o que se busca compreender. É o que diz Marx:

[...] são os operários da cidade e do campo, conscientes de que apenas eles podem descrever, com todo conhecimento de causa, os males que suportam, e de que só eles, e não os salvadores providenciais, podem energicamente remediar as misérias sociais que sofrem. (1880, p. 249).

Vejamos o que dizem trabalhadores das empresas, entrevistados em 2008 e 2009:

Procuram explorar o máximo de você para saber com quem é que eles estão lidando, qual a sua personalidade. Até porque eles têm que medir qual o local que você vai trabalhar, né? (teleoperador ativo, 23 anos, primeiro emprego).

A empresa ganha por tempo falado. Você não para, você não para. Você vai ter que estar toda hora falando, para ter o tempo falado. (teleoperador ativo, 20 anos, primeiro emprego).

Aqui todo mundo é máquina, ninguém tem necessidade de ir no banheiro, ninguém tem necessidade de nada. Você tem obrigação de dar resultado e ouvir calado. (teleoperadora, receptiva, 26 anos).

Geralmente, você tem que ser paciente, tratar o cliente com gentileza. Não levantar o seu tom de voz. Jamais levantar o tom de voz. Eles informam que a gente não pode aumentar o tom da voz pr'o cliente. Tem que ser sempre educado. Ouvir o cliente. Não incomodar o cliente. E ter muita paciência, sabe? (teleoperadora, ativa, 23 anos, primeiro emprego).

Esses depoimentos expressam que o novo sistema de acumulação, em reestruturação e racionalização empresarial, além de solapar ações de natureza objetiva, também comete irreparável dano ideológico, bem como a automatização da subjetividade humana (ANTUNES, 2000). Observou-se que as CTAs se desenvolvem de forma precária em seu ambiente e condições de vida e trabalho.

Por outro lado, observa-se que o estudo encomendado pela ABT e realizado pela PUC-SP aponta que os apologistas da terceirização deixam claro que a nova empresa deve identificar suas competências principais e procurar potencializá-las terceirizando as atividades, porque esse fenômeno significa não o desperdício e sim, centrar seu foco no desenvolvimento das competências essenciais da empresa. Investir é transferir o repasse das várias responsabilidades a outro, em uma relação de estreita ligação com a empresa enxuta, polivalente, versátil e flexível. (ASSOCIAÇÃO..., 2008).

Segundo Cattani (2007), a acumulação flexível exige que os produtores diretos da riqueza – no caso, os teleoperadores – trabalhem mais com maior produção e proporcionando mais lucro aos capitalistas.

3.3.1 O Processo Seletivo nas Empresas que se Instalaram em Salvador

Foi a área que as portas se abriram, né?... era meu primeiro emprego. E era também um sonho... idealizava muito trabalhar no call center. (Teleoperador, receptivo e ativo, 26 anos).

O quadro da precarização social do trabalho na cidade de Salvador não difere de outros estados brasileiros, sobretudo com relação à contratação, realizada por meio da terceirização, dos serviços realizados pelos teleoperadores nas Centrais de Teleatividades.

Essas empresas prestam serviços aos setores financeiros (bancos), ao setor de varejo, seguros, serviços públicos e outros e o processo ocorre da mesma forma como demonstrado anteriormente por meio de outras pesquisas.

O candidato, para adentrar ou ser selecionado como teleoperador, operador de telemarketing e/ou atendente de telemarketing (são essas as denominações que constam em seus contracheques), passa por um processo seletivo para se inserir nesse mercado de trabalho, segundo revelam todos os entrevistados. A entrada ou contratação é submetida a prova, teste, dinâmica e é realizada por Consultoria de Recursos Humanos contratada pela empresa, pelo SINE⁸⁰ ou, ainda, pelo SIMM. Como exemplo, observou-se a chamada que constava no site do SIMM, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Economia, Emprego e Renda (SEMPRE) que mostra como a Secretaria seleciona e treina os candidatos para a área de telemarketing:

SIMM inicia processo seletivo para Call Center.

Inicialmente, o SIMM convocou trabalhadores cadastrados no órgão, de acordo com o perfil solicitado pelo empregador. Os candidatos passarão por várias etapas, durante o processo seletivo, que inclui **entrevista com psicóloga, prova de Raciocínio lógico e dinâmica de grupo, onde serão avaliadas iniciativa, criatividade, fluência verbal, atenção e dicção.**

O SIMM dispõe de 100 vagas para operador de telemarketing ativo e receptivo. O candidato não precisa ter experiência, apenas o segundo grau completo, informática básica e boa dicção. (PREFEITURA..., 2007; 2008).

Estamos satisfeitos com a contribuição efetiva que vem sendo prestada pelo SIMM neste processo, já que a contratação de mão-de-obra é um dos pontos mais críticos na montagem de um Call Center. Essa parceria é fundamental para o sucesso do nosso trabalho. (diretor administrativo e financeiro de uma das centrais, PREFEITURA..., 2007; 2008).

Então, quem é selecionado, quem está apto para o trabalho em uma Central de Teleatividade?

O operador deve saber ouvir, deve ter o poder de contra-argumentar as objeções do cliente, deve saber o momento certo de interromper a conversa, de ter o poder de argumentação, é aquele que precisa saber relacionar-se com o cliente; é com este perfil que trabalhamos. (Assistente de capacitação, 27

⁸⁰ A convenção 88 da OIT, datada de 1950, recomendava a organização de Sistemas Públicos de Empregos nos países. No Brasil, o SINE foi criado em 1975 e ratificado pela Constituição de 1988, com agências organizadas pelos Estados da União na incumbência de intermediar postos de trabalho, organizar programas de qualificação profissional, encaminhar recebimento de seguro-desemprego, providenciar a confecção de carteiras de trabalho, entre outros programas de geração de emprego, trabalho e renda definidos regionalmente. (SANTOS, 2005).

anos, responsável pela contratação e desenvolvimento do futuro operador e já foi teleoperador de mais de uma central).

Na fala dos trabalhadores, fica claro o processo de seleção:

[...] então, a pessoa passa por um processo seletivo e aí ela é qualificada para fazer atendimento na Central com a parceria do Banco X, ou seja, para trabalhar com os produtos do Banco X. Para ingressar na [Empresa] os recrutadores de mão de obra [são] o SINE ou SIMM. Na verdade, são três fases: 1 – treinamento da [Empresa C]: informações básicas de atendimento e do *Call Center*, como funciona, como é a logística do *Call Center* e, ao mesmo tempo, é seletivo; aí ele é avaliado no seu perfil, se é adequado o perfil, se a linguagem dele é clara, se é objetivo, vai ver tudo ligado ao atendimento do *Call Center*; falar bem não é ter uma retórica bem elaborada, é ter uma boa dicção, um mínimo de competência para atuar no cargo de atendimento, se tem problema de erros gramaticais na linguagem e na escrita. Deve falar bem: o que é falar bem: é você ter um mínimo de competência para atuar no cargo pretendido. Esse treinamento da [Empresa C] é de três dias.

O operador deve saber ouvir, deve ter o poder de contra-argumentar as objeções do cliente, deve saber o momento certo de interromper a conversa, de você ter o poder [de] argumentação; é aquele que precisa saber relacionar-se com o cliente. O critério maior de seleção é comunicação: saber falar, saber argumentar e [o] comportamento no treinamento, influencia muito a nossa seleção: atraso, saídas nas salas de aula, o modo que o operador se comporta, a postura na sala de aula, interessado. O fato de ter mais mulheres crê-se ser por causa de serem mais educada[s], cortez[ses], ela tem um quê de atender melhor; o homem é mais ríspido, a mulher atende melhor. (Assistente de capacitação, 27 anos).

No processo seletivo, tinha português, matemática, conhecimentos gerais, depois, muita conversa com a psicóloga: fazia várias perguntas e ficava um mês de treinamento, primeiro, ouvindo. Foram cem pessoas e dessas ficaram dezoito. Foi um treinamento muito bom; além do treinamento, ficava em três meses de estágio. Hoje, o que acho para ser apto é uma pessoa que não tem compromisso, porque tem que ter dedicação exclusiva para a empresa. (Telefonista, Supervisora, 47 anos; afastada por doença ocupacional LER/DORT, com alta do INSS, hoje sua função é distribui água na central).

[...] primeiro, passei pelo SIMM; passei pelo SIMM, mas não da forma mais comum. Eu trabalhei como teleoperadora de Call Center na Igreja onde eu congrego, e lá tinha um Call Center; a Igreja tinha um programa de televisão e a central era para atender às pessoas que pediam oração. Fiquei uns seis meses de voluntária no Call Center da Igreja. Então, a empresa enviou uma pessoa na Igreja e falou que a empresa estava indicando pessoas do Call Center de lá, que essas pessoas já estavam selecionadas; eu já fui pré-selecionada para o SIMM. (Teleoperadora, ativa, 31 anos; primeiro emprego formal; em licença maternidade, amamentando filho de três meses; antes trabalhou com vendas em casa).

Passei pela RH Y⁸¹; passa por psicólogo. Fiz uma entrevista com o psicólogo, faço uma venda, uma simulação de uma venda que é uma, como é que eu digo, uma simulação de uma venda pra eles verem o meu desempenho. Eles pedem p[a]ra que a gente fale algumas frases p[a]ra ver como a gente pronuncia as palavras, p[a]ra não ter nenhum problema no atendimento, redação. Eu fiz nove etapas de seleção. Primeiro, a redação. Depois, eu fiz uma... um ditado de texto, depois, ele pediu p[a]ra a gente pronunciar algumas palavras, como cliente, p[a]ra ver o desenvolvimento da linguagem da gente. Depois, você passa pr'a psicóloga; tinha um psicólogo; fiz uma... uma entrevista. Passei por um exame admissional, que foi... ele olhou a coluna da gente pediu um exame p[a]ra ver se estava gestante e o de ouvido. O outro foi uma dinâmica em grupo; se não me engano, vendi um pente sem dente; eles botam geladeira sem motor, essas coisas assim... pediu que fizesse outra redação. (Teleoperadora, receptiva, 31 anos; primeiro emprego formal; trabalhou com vendas em casa).

[...] passou de manhã no jornal que [es]tava tendo vaga para operador de telemarketing. Fui até o SINE e me deram uma carta para concorrer à vaga. Primeiro passo foi prova de informática, português e conhecimentos gerais, trinta questões. Segundo passo, dinâmica de grupo. Terceiro passo é ver o desenvolvimento da gente, o tom da voz, se a gente tinha emocional para trabalhar na área de telemarketing. (Teleoperadora, ativa, 23 anos; primeiro emprego).

Eles pegaram as pessoas que se expressavam melhor. E pessoas que tinha[m] necessidade, não [es]tava[m] ali para passar uma pequena chuva. Pessoas, tipo, igual a mim. E eu percebi que amigos meus que estavam saindo da faculdade, eles não contratavam. Prioriza quem [es]tá entrando na faculdade. (Teleoperador, ativo e receptivo, 23 anos; 2º semestre do curso de publicidade; primeiro emprego; 2 anos neste serviço; sua equipe é considerada de excelência pela produtividade).

Como já visto, as Centrais contam, no processo seletivo, com benefícios, por meio de convênios realizados junto ao SINE, a nível nacional e local, em suas unidades distribuídas por várias regiões de Salvador e, ainda, com o SIMM. Esse é um trabalho que o SINE já realiza há bastante tempo, pois foi constituído por recomendação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), e sua atuação, para Santos (2005), corresponde ao “estar” do emprego. Com isso, o Estado, sobretudo em tempos de crise, se “esforça” em disponibilizar vagas de emprego.

De acordo com os dados obtidos através do SINE Nacional (Tabela 5) e pelo SineBahia da Cidade de Salvador (Tabela 6), pode-se traçar o perfil do trabalhador que foi encaminhado às atividades de telemarketing, em 2008.

⁸¹ Nome fictício de empresa que presta consultoria para realizar a pré-seleção.

Nacionalmente, o Sine aprestou o perfil etário de teleoperadores inseridos no mercado de trabalho, entre 18 e 29 anos (84%) e quanto à distribuição por gênero, 46.297 são mulheres (72%) e 17.900 são homens (28%)⁸².

Tabela 5 – Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, por sexo – Brasil, 2008

SEXO TRABALHADOR	COLOCAÇÕES	
	Nº	%
Feminino	46.297	72
Masculino	17.900	28
TOTAL	64.197	100

Fonte: Base de Gestão IMO/CSINE/CGER/DES/SPPE/MTE

Tabela 6 – Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, segundo faixa etária – Brasil, 2008

FAIXA ETÁRIA	COLOCAÇÕES	
	Nº	%
1. 10 a 14 anos	2	--
2. 15 a 17 anos	929	1
3. 18 a 19 anos	14.496	23
4. 20 a 24 anos	25.498	40
5. 25 a 29 anos	13.371	21
6. 30 a 39 anos	7.325	11
7. 40 a 49 anos	2.179	3
8. 50 a 59 anos	379	1
9. Acima de 60 anos	18	--
TOTAL	64.197	100

Fonte: Base de Gestão IMO/CSINE/CGER/DES/SPPE/MTE.

Conforme a natureza do trabalho ou função, os escolhidos na seleção e capacitação são observados por suas aptidões em consonância com os resultados para o negócio, da maneira como aparece na Tabela 7.

⁸² A Tabela 5 traz dados obtidos através da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego (SPPE) do Departamento de Empregos e Salário (DES) do Sistema Nacional de Emprego e a Tabela 6, pela Unidade Matriz de Salvador.

Tabela 7 – Número e percentual de trabalhadores colocados pelo SINE, na família ocupacional Operadores de Telemarketing, segundo a atividade, por sexo – Salvador–Bahia, 2008

ATIVIDADE	FEMININO		MASCULINO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atendente de telemarketing	21	1	2	–	23	–
Atendente central telemarketing	4	–	–	–	4	–
Operador de teleatendimento ativo (telemarketing)	8	–	5	1	13	–
Operador de telemarketing ativo	409	22	134	21	543	21
Operador de telemarketing ativo e receptivo	1.060	56	332	52	1.392	55
Operador de telemarketing bilíngue	6	–	11	2	17	–
Operador de telemarketing receptivo	377	20	148	23	525	20
Operador de atendimento receptivo (telemarketing)	1	–	1	–	2	–
Teleoperador ativo (telemarketing)	3	–	1	–	4	–
Teleoperador de marketing (híbrido)	–	–	1	–	1	–
TOTAL	1.889	–	635	–	2.524	100

Fonte: SINEBAHIA–UNID. MATRIZ.

Esses dados se referem aos postos informatizados com o Sistema Integrado de Gestão das Ações de Emprego (SIGAE), que hoje correspondem a 60% da rede de atendimento.

Durante o acompanhamento de uma inspeção realizada pelo CESAT–BA (2008) em um *call center* da empresa A, verificou-se que existem cartazes nos corredores das centrais com campanhas de “Quem indica?”. Dentro das Centrais, com os próprios teleoperadores, os critérios são mínimos, hoje, para seleção e capacitação. Segundo o Coordenador de Operações entrevistado, antes de alcançar esse posto, ele era supervisor⁸³ de uma Central de Teleatividade da maior empresa de Salvador:

Para ser um bom teleoperador, tem que ter atitude e fazer aquilo acontecer; ter uma boa qualidade de venda e boa argumentação e contra-argumentação. Ser bem controlado em suas emoções: tudo é transparente para esse contratado; 80% são mulheres, pelo seu destaque, pela responsabilidade. **Não deve ter nenhuma experiência com a atividade, apenas o segundo grau; nós queremos construir talentos.** Tenho comigo o meu time, alguns supervisores, esse time tem sua distinção: um é autoritário, um que gosta de

⁸³ Para alcançar essa ascensão de supervisor para Coordenador de Operações, deve-se estar cursando o sexto período de faculdade e cumprir todos os indicadores de qualidade, durante um bom período.

analisar, outro que percebe habilidades e um outro que contém todo esse conjunto, um pouco de cada um. São meus assessores para verificar quem tem flexibilidade e iniciativa. (Grifo nosso).

Observa-se, como visto acima, que o critério para atender à seleção de um bom teleoperador corresponde, exatamente, à descrição do exigido hoje para o “novo” proletariado, ou para a lógica atual do capital, em um tempo, segundo Druck e Franco (2007, p. 2), “sustentado na volatilidade, efemeridade e descartabilidade, sem limites” para a exploração do trabalho, bem como para estabelecer, como fez Taylor, o tipo de trabalhador que, na sua época, segundo ele, era “o homem boi”.

No caso de Salvador, a força de trabalho se encontra, em sua maioria – seja ativa, receptiva e/ou ativa e receptiva – ocupada por mulheres. Já no que diz respeito à execução/operação, segundo os entrevistados, em algumas centrais, os cargos superiores de supervisão, coordenação de operações e monitoria estão, em sua maioria, ocupados pelos homens. Conforme as entrevistas, é possível ver que, nas empresas com sede fora do Estado, os cargos mais elevados não são ocupados por trabalhadores de Salvador; esses ficam subordinados a uma hierarquia do Estado de origem da central.

Quais os trabalhadores que compõem as Centrais de Teleatividade? Como se dá a sua inserção no mercado formal, na “família ocupacional Operadores de Telemarketing” em Salvador?

Uma força de trabalho composta por mulheres e homens jovens, prontos para se moldarem em teleoperadores, conforme a solicitação das empresas ou lei do mercado. Os fatores ou critérios de seleção que ajudam na conquista de uma vaga são a flexibilidade, saber competir sob as normas da empresa, e seus salários e demais verbas dependem de produtividade, iniciativa, cortesia, boa comunicação, de não ter vícios de linguagem e ter idade entre 18 e 30 anos. (Anexo M).

Nossa pesquisa revelou que esses jovens teleoperadores, em sua maioria com segundo grau completo, são estudantes de cursinho pré-vestibular ou estão cursando seu primeiro ou segundo ano de faculdade e encontram dificuldades em manter seus horários de trabalho conforme o contrato social, o que, além do custo, dificulta a continuidade dos estudos. As empresas, hoje, fazem convênios com os cursinhos e as faculdades porque essa é uma forma de atrair o trabalhador, de retê-lo, de uma maneira bem produtiva, nas empresas. A vontade de crescer e a perspectiva futura de um trabalho com vínculo de maior proteção para os trabalhadores virão após a conquista da graduação. A Empresa A, através do seu

coordenador de operações entrevistado, revela um dos seus incentivos, que vem sendo implementado em outros Estados e também em Salvador:

Temos hoje um convênio com a [Faculdade X]. O curso é de gestão comercial com ênfase no call center, onde a empresa paga quase toda a mensalidade, o trabalhador paga somente 10%, mas tem alguns critérios: o teleoperador tem que ter, no mínimo, nove meses de trabalho, passar por uma prova na faculdade, obter uma boa nota, manter, na empresa, os indicadores de qualidade em alta, como exemplo, o presenteísmo no trabalho, boas vendas. O trabalhador paga uma mensalidade de apenas R\$40,00. Estamos hoje com a primeira turma, todo mundo bem motivado, o resultado é excelente, um negócio espetacular!

Sobre a nova classe globalizada relacionada aos teleoperadores, Burawoy (2008) registra que sua “imaginação é totalmente circunscrita e dirigida pelo capitalismo”. Com efeito, à medida que o capital altera os meios de trabalho em novas tecnologias, também esse trabalhador deve corresponder à natureza das tarefas prescritas, diante do seu novo modo de organizar o trabalho.

Nesse aspecto, a entrevista com o Coordenador de Operação permitiu verificar que as Centrais de Teleatividades investem em formação e treinamento, tendo em vista as novas tecnologias e, ainda, as demandas de programas de qualidade visando a flexibilidade e a eficiência. Tal investimento constitui os planos de gerenciamento e a concepção de quais competências, qualificações e elementos da força de trabalho humana serão essenciais para o resultado dos seus negócios⁸⁴, como é evidenciado no depoimento dos trabalhadores que participaram do grupo focal:

[...] para ser apto a esse trabalho é preciso ter boa dicção, postura física – se a postura não estiver condizente, prejudica na voz; se a sua expressão é boa, vem a etapa da redação. Após a prova, você é chamado para dinâmica de grupo; nessa dinâmica, é feita a avaliação do seu perfil, da vaga ou o atendimento que eles querem... liderança, interagir, ter capacidade de liderar, entre outras coisas; depois vem o resultado e, agora, os exames médicos e, se passar, vem o treinamento introdutório.

Deve ser uma pessoa comunicativa... Deve interagir, ter capacidade de liderar... Você tem que estar muito bem psicologicamente... é muito trabalho, é muita pressão, é muita coisa.

Tem que ter habilidade, atitude, disposição querer trabalhar... As mulheres... digamos, são mais submissas, mais comportadas. A empresa não quer quem já trabalhou em empresa de *Call Center*, isso é claro! Poder de persuasão, sim... você tem que engolir cobras.

⁸⁴ Exemplo: Como diminuir o *turnover* e reter talentos; habilidades de negociação; excelência na supervisão de *call center*; liderando pessoas em *call center*; capacitação realizada pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente).

A pessoa tem que ter habilidade, atitude, disposição querer trabalhar. Na minha época, fiz português, matemática, conhecimentos gerais, e só entrava mulheres, não tinha homens; eles achavam os homens impacientes, as mulheres aceitavam mais, digamos, eram mais submissas, eram mais comportadas, então, eram só mulheres.

Hoje, no SINE e no SIMM, a primeira pergunta é se já trabalhou numa empresa de *call center*. As empresas não querem quem já trabalhou de *call center*. Isso é claro! Creio que o objetivo do SINE é preocupante, eles querem números, números, uma desculpa de gerar emprego, emprego, com a oportunidade de primeiro emprego, conversa de político, em contrapartida. E, por outro lado, quem já trabalhou não trabalha mais.

Esses trabalhadores, portanto, em sua grande maioria, estão em seu primeiro emprego e se submetem, sim, a quaisquer condições para atender às suas necessidades básicas de sobrevivência, pois é clara a sua condição social. A escolaridade exigida é de segundo grau completo, como sustenta o relatório da ABT e, também, os anúncios em *sites* dos órgãos que fazem a seleção, o que confirma o resultado da pesquisa encomendada pela Associação. Argolo (2005), na sua pesquisa, mostra a distribuição espacial (Anexo K) afirmando que, em 2000, os jovens que adentravam essa atividade tinham poder aquisitivo de classe média, porém, em 2004 (Anexo L), essa realidade mudou, e agora eles se concentram nos bairros considerados periféricos onde reside a população de baixa escolaridade e também de baixa renda.

Essa assertiva de Argolo (2005) pôde ser confirmada quando se teve acesso às fichas de sindicalização e às homologações do SINTTEL/Ba, em março de 2009, nas quais constavam os bairros de moradia dos teleoperadores, que são os seguintes: Liberdade, Cidade Nova, Ilha de São João, Vista Alegre, Periperi, Alto de Coutos, Cajazeiras, Paripe, São Cristovão, Bolandeira, Boca da Mata, Saboeiro, Alto do Peru, São Marcos, Cidade Nova, Boa Viagem e outros.

Observa-se que é uma combinação de aumento da exploração dos trabalhadores e de máxima subordinação, para jovens com pouca instrução escolar e muita necessidade de se sustentar, que nunca ouviram falar desse trabalho, que imaginam para si um futuro e, por isso, pensam em ser trabalhadores temporários e a pesquisa demonstra a grande rotatividade desse trabalhador. Já para a empresa, a meta é produzir talentos nos moldes da avidez capitalista. Para Braga, a seleção da empresa neoliberal, que explora as relações e delinea a constituição da força de trabalho, se caracteriza, como “jovem, não raro disciplinada, dócil e pouco crítica” (2006c, p. 144), sendo evidente ser a disciplina forjada.

E é como os descreve Burawoy (2008): “globalizados em sua relação social, totalizados em sua subordinação”; prontos a suportar a pressão de uma situação marcada pela

precarização do trabalho, de uma condição da sociedade capitalista de subsumir os produtores do trabalho, cada vez mais, uma classe tão heterogênea, em seus vários aspectos, mas, por outro lado, tão igual a vários outros setores, porque são todos produtores de riqueza que não a percebem. Uma condição de explorado, de mais trabalho e “de inconsciência de classe”, é o fetiche – como apontou Marx, no seu estudo sobre a prática do capital –, o fenômeno que encobre todas essas relações de produção.

3.3.2 As Precárias Relações de Trabalho

– trabalhei um período de experiência, a partir do quarto mês fui contratado pela CLT, mas tendo um salário variável...

[...] precarização dos vínculos e das relações contratuais – níveis salariais, direitos do trabalho (descanso remunerado, direito às férias anuais, referenciais de jornada de trabalho normal e horas extras, etc.) e benefícios indiretos (planos de saúde, transporte, alimentação, dentre outros). **Esta precarização dos vínculos leva à desestabilização dos estáveis, à perda do corolário de proteção social do trabalho (referencial construído durante o fordismo), conduzindo ‘estáveis’ e instáveis (terceirizados) a trabalharem sob a gestão do medo, metabolizando, diariamente, a insegurança e incerteza do dia seguinte. Esses aspectos configuram a precarização do emprego (e do mercado de trabalho).** (DRUCK; FRANCO, 2008, p. 20, grifo nosso).

Druck e Franco (2008) alertam para a terceirização como perda dos direitos sociais e constatam que, desde a década de 1980, a partir da reestruturação produtiva, a empresa enxuta já encontrara nessa forma de contrato a garantia da manutenção dos altos lucros das organizações capitalistas que, mais recentemente, sofreram um *boom*. Além das empresas reduzirem drasticamente o quadro de trabalhadores efetivos, por demissões ou Programas de Demissão “Voluntária” (PDVs)⁸⁵, criou-se uma situação de fragilidade e instabilidade para os trabalhadores “estáveis”, pois os *sobrantes* (o exército de desempregados) são muitos, em uma estratégia de dominação bem própria do sistema capitalista. Logo, observou-se que nos *call centers*–*centrais de teleatividades*, os vínculos, os contratos sociais e o seu estatuto se inserem nesse contexto, em síntese, um emprego do padrão neoliberal, precário e com o apoio do Estado.

⁸⁵ “[...] o PDV se caracteriza como uma ‘nova’ ofensiva sobre os trabalhadores, à medida que transfere para estes a responsabilidade sobre a demissão. Deste modo, o plano de demissão é concebido como uma forma de perversão da experiência-trabalho – perversão que não se reduz ao seu caráter moral, como fundamento da maldade, mas concebida como alteração, transferência e inversão da responsabilidade e interesse da empresa como se fosse dos funcionários”. (SILVA, 2002).

Simões, Fernandes e Ferreira (2006), em estudos sobre a reestruturação e privatização das telecomunicações e os impactos das mudanças nesse setor de serviços na Bahia, analisando o nível de emprego e os salários desses trabalhadores, percebem quanto elas foram drásticas. Em 2001, a remuneração média real do setor sofreu uma queda acumulada de 36,28%, em relação à vigente em 1995, e havia ainda diferenças, naquela época, entre a remuneração de homens e de mulheres.

Após a privatização, os autores observaram a modificação ou a flexibilização no tratamento dos salários e de outros benefícios, por meio dos acordos coletivos negociados entre o Sinttel/BA e a Empresa Telebahia, cujas cláusulas, para além dos salários, demonstram que se perdeu produtividade, abonos indenizatórios, adicional por tempo de serviço, adicional de férias, participação nos lucros ou nos resultados das empresas. Os empregados passaram a arcar com maior responsabilidade no plano de saúde, foi suprimido o adiantamento de 30% dos salários e o pagamento de ticket-alimentação por ocasião de férias. A cesta básica e o auxílio-creche tiveram os seus valores reduzidos, o que tem muita importância, pois faz cair o poder aquisitivo do trabalhador. Observaram, ainda, que as negociações de longo tempo ou de luta organizada pelos trabalhadores foram se perdendo.

De acordo com dirigentes do SINTTEL–BA:

A forma de contratação mais recorrente, na época da Telebahia, era através do Concurso Público. Existia, também, uma forma chamada de Mão-de-Obra Contratada (MOC), que tinha os mesmos direitos dos concursados. Na época da Estatal, os únicos setores terceirizados eram os da jardinagem, limpeza e segurança. Os números totais da época revelam 4.300 empregados. Relato que as relações de trabalho eram melhores, na época da Estatal, devido às condições dos salários, pacote de benefícios e gratificações. Exemplos: promoção por antiguidade (dois em dois anos), assistência médica familiar completa, previdência privada, promoção por mérito e concurso interno para promoção de cargo. (Presidente do SINTTEL–BA).

As empresas terceirizadas, em um primeiro momento, contrataram boa parte dos trabalhadores da Telebahia, numa tentativa de aliviar o processo de transição que a privatização começava a provocar; logo em seguida, demitiram, em grande número, esses mesmos trabalhadores. Nas empresas terceirizadas, os trabalhadores que foram recontratados perderam diversos benefícios que eram concedidos pela estatal. As diferenças eram sensíveis e penosas; ainda assim, os que foram recontratados, em sua maioria, tiveram que aceitar as novas condições contratuais para poderem garantir o trabalho que era e continuava sendo fonte de renda e sobrevivência. (Diretora do SINTTEL–BA, 44 anos; foi Telefonista, Atendente de Serviço e trabalhou em *Call Center*; em retorno de afastamento por doença de trabalho LER/DORT).

Segundo o relato dos dirigentes do Sindicato, a forma de contratação mais recorrente, na época da Telebahia, acontecia mediante concurso público. O número de trabalhadores efetivos era de 4.300 empregados. Na época da estatal, as condições de trabalho eram infinitamente melhores, sobretudo com relação aos salários, pacote de benefícios e gratificações, tais como promoção por tempo de serviço (de dois em dois anos), assistência médica familiar completa, previdência privada, promoção por mérito e concurso interno para promoção de cargo, mudanças que são descritas por uma diretora entrevistada:

Com relação à pós-privatização do setor, houve aproveitamento das telefonistas que já trabalhavam para a Telebahia, mas poucas. A primeira estratégia da Telemar foi a de contratar estagiários para exercer as funções dos antigos telefonistas e agora operadores de telemarketing ou teleatendentes. De um total de 1.600, 1000 eram estagiários. Através de uma ação judicial movida pelo SINTTEL, diante de denúncias dos próprios trabalhadores, ficou proibida a contratação de estagiários, que deveriam ser contratados em regime formal, com carteira de trabalho assinada e devidos direitos assegurados em contrato, com piso salarial de, pelo menos, um salário mínimo. Ainda assim, a empresa privada traça estratégias para manter o piso sempre em um salário mínimo. A estratégia utilizada consiste em que, depois de dois anos de empresa, o atendente que receberia acima do piso mínimo é demitido para que os custos sejam mantidos e o piso salarial seja único, (Diretora do SINTTEL/BA, 44 anos).

No caso dos trabalhadores de Centrais de Teleatividades, não há uma legislação referente à sua jornada de trabalho, ou seja, um limite legal. No momento, o que este estudo encontrou a esse respeito, são dois Projetos de Lei ainda em tramitação no Congresso Nacional:

- a) Projeto de Lei 4.516/2004 dispõe sobre a jornada especial de trabalho dos operadores de telemarketing. Esse projeto estabelece a duração da jornada de trabalho de seis horas diárias. Estabelece também que a cada noventa minutos de trabalho consecutivos, haja intervalo de 10 minutos para repouso, não computado na jornada de trabalho. O descumprimento do dispositivo na lei sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o valor do salário;
- b) Projeto de Lei nº 2673 de 2007, em tramitação na Câmara dos deputados, que altera a CLT para dispor sobre as condições especiais de duração e condições do trabalho em teleatendimento. Contudo difere do PL 4.516 por estabelecer um intervalo de 10 minutos a cada período de 50 minutos. O projeto também veda a prorrogação da jornada e trabalho aos domingos e feriados, salvo situações excepcionais. (BRASIL, 2009b).

Essa é uma luta que caminha vagarosamente, no sentido de assegurar direitos a esse “novo” trabalhador, pela CLT cuja seção II, do artigo 227 ao 231, dispõe sobre

empregados nos serviços de telefonia. Porém, apesar das semelhanças entre a atividade de ontem e hoje, do desdobramento de uma atividade para outra, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) decidiu que as disposições referentes às telefonistas não abrangessem os teleoperadores.

Essa é uma discussão que merece ter maior visibilidade e debate junto aos trabalhadores, visando sua validação e deliberação a partir de uma contribuição coletiva, de forma a obter uma legislação que corresponda às necessidades reais da categoria. Com efeito, o trabalhador vai ter a oportunidade de participação para encontrar um ponto central, via sindicatos dos trabalhadores, empregadores e seus parlamentares eleitos. Juridicamente ou sociologicamente, o Parlamento deve ser o lugar para melhor debater as idéias e os projetos referidos, suas formas e conteúdos. De acordo com uma diretora de sindicato:

O sindicato vem realizando diversas ações, participando de audiências públicas, para regulamentar a atividade de operador de telemarketing. Na área de *call center*, 80% são mulheres, a maioria tem 18 a 30 anos. É o primeiro emprego de muitas. Só no Rio de Janeiro são 30 mil trabalhadores. Queremos regulamentar a profissão para proteger essas pessoas, pois muitas adquirem doenças decorrentes da atividade. (BRASIL, 2009b).

O que se tem de regulamentação sobre a jornada de trabalho dos trabalhadores de teleatendimento/telemarketing é o já citado Anexo II da NR-17, que foi elaborado pelo MTE para que se pudesse obter, via fiscalização de trabalho, uma melhoria no seu meio ambiente. Segundo a Portaria n° 9, de 30 de março de 2007, da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), que aprova o Anexo II da NR-17, no seu item 5 – Organização do trabalho, subitem 5.3: “O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração”. (BRASIL, 2007b).

A regulação da jornada de trabalho é fundamental, sobretudo para a saúde de quem vive dessa atividade, porém, esse item, um dos mais importantes dessa legislação, infelizmente não vem sendo cumprido pelas empresas de *call center*⁸⁶. Contudo, existe uma luta atual, que vem sendo travada pelos trabalhadores e sindicatos, junto às empresas, em vários Estados, com relação à jornada de trabalho, e em Salvador, não é diferente, basta verificar o Anexo N – “Quero meu tempo de volta!”.

⁸⁶ Ver Anexo II da NR-17. Cabe ressaltar que o anexo não deixa dúvidas quanto à questão, ou seja, a jornada de trabalho como teleoperador é de 36 seis horas semanais, incluindo duas pausas de 10 minutos e os 20 minutos da pausa-lanche.

Tanto a jornada de trabalho como as demais situações estabelecidas no Anexo II da NR-17 buscam proporcionar prevenção, segurança e saúde ao trabalhador, mediante a constatação feita através de pesquisas sobre o crescimento do afastamento de jovens trabalhadores, pelo INSS, por doenças relacionadas a esse trabalho. As empresas adotaram uma jornada de 6:20 h, acrescentando os vinte minutos, pois para o empregador as horas efetivas devem ser contabilizadas pelo tempo em que o teleoperador permanece em seu posto de atendimento, logado. Como já se viu em depoimentos dos trabalhadores entrevistados, o faturamento das empresas, em sua maioria, é por tempo logado. Essa é uma questão polêmica que se criou após a regulamentação do Anexo II e que vem sendo discutida nas esferas de governo, portanto, merece atenção, para que a situação venha a ser dirimida em dispositivo legal.

os *call-centers* foram instalados na Bahia, logo após a privatização da Telebahia, sendo a Empresa A, a primeira empresa a se estabelecer na cidade do Salvador. [...] as atividades desenvolvidas pelos teleoperadores eram, inicialmente, as mesmas desenvolvidas pelas telefonistas da época da Telebahia, porém, a categoria sofreu uma mudança radical, sobretudo com relação à forma de contratação, que passou a ser totalmente entregue às empresas terceirizadas de *Call-Center*. (Diretora do Sinttel-BA)

Com a pós-privatização e as reestruturações ocorrendo em vários outros setores, os serviços agora são prestados pelas Centrais de Teleatividades, pois o custo desse trabalhador é menor já que as empresas terceiras não fixam um piso salarial, em âmbito nacional, nem mesmo as maiores.

3.3.3 Dos Contratos

O Quadro 6 demonstra os dados da carteira assinada de uma teleoperadora – em termos das competências de um teleoperador –, que iniciou o trabalho em um *call center* e, a partir da evolução das empresas, é transferida para “outras” empresas nas quais vai realizar o mesmo trabalho, sendo que os clientes e os produtos dessa contratante poderão ou não ser os mesmos.

Mesmo que o artigo 10 da CLT lecionasse que “qualquer alteração na estrutura jurídica da empresa não afetará os direitos adquiridos por seus empregados”, e, segundo a legislação, esse trabalhador se encontre amparado quanto aos seus direitos⁸⁷ (BRASIL, 1943),

⁸⁷ Ver ainda artigo 469 da CLT.

isso não que dizer que ele não seja prejudicado, pois, na prática, são muitas as perdas, sobretudo com relação às chamadas “demais verbas”, que fazem parte da remuneração do empregado, conforme revelam os trabalhadores nas suas entrevistas⁸⁸.

Quadro 6 – Contrato de trabalho de uma teleoperadora

Declaramos para os devidos fins que Ana Maria Ciclopes, registro 223345, foi admitido(a) em 16/04/2001 pela Cardi S/A, Adm. de Cartões de Crédito , CNPJ 35467890000-99.
ATENDIMENTO E PROCESSAMENTO/CALL CENTER DOS CARTÕES DE VÁRIOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS (dois anos e quatro meses) ↓
Em 01/08/2003 foi transferido(a) da Cardi S/A, Adm. de Cartões de Crédito para a Ortugal Serviços e Proc. de Informações Comerciais Ltda , CNPJ 005555000-99, empresa do mesmo grupo econômico, conforme Termo de Acordo firmado nesta data e em poder de ambas as partes.
PROCESSAMENTO DE CARTÕES, FATURAS E ATENDIMENTO/CALL CENTER DE ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS E OUTROS (8 meses) ↓
Em 01/04/2004, o contrato de trabalho firmado com a ORTIGAL foi assumido integralmente pela NOAÇÃO LTDA. , empresa legalmente constituída, pertencente ao mesmo grupo econômico, permanecendo inalterados os direitos e deveres inerentes ao contrato de trabalho original.
ATENDIMENTO/ CALL CENTER (4 meses) ↓
A partir de 01 de agosto de 2004, a TTT CANAL S/A , inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o número 1111276890-15, assumirá a titularidade do contrato de trabalho assinado anteriormente por V. Sa. com a NOAÇÃO Contact Center Serv. Ltda. (“NOAÇÃO”) CNPJ 089876580-34. Esta situação decorre do fato de a Noação ter sido adquirida pela TTT CANAL , tendo esta última, de acordo com o que determina a consolidação das Leis de Trabalho, assumido a condição de nova empregadora.
ATENDIMENTO/CALL CENTER ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS, PIZZARIAS, LOJAS DE DEPARTAMENTOS TTT CANAL S/A

Fonte: Elaboração própria a partir do trabalho empírico.

Conforme Larangeira (2003), a reestruturação exige flexibilidade funcional de novas tarefas, serviços, treinamentos constantes, bem como de contratos, dos salários e da ação sindical. A migração de trabalhadores para outras empresas, na prática, envolve perdas

⁸⁸ Assim, com relação aos salários dos teleoperadores, as observações foram adquiridas via entrevistas e informações do sindicato. Existe uma luta e constante vigília do SINTTEL/BA para a garantia da jornada para 6 horas.

de direitos, por isso, essa é uma categoria que necessita mais do que nunca, de um coletivo concentrado em uma organização nacional forte, sem fragmentação. Para a autora, esse é um momento de perdas, porque introduz novas tecnologias, no sentido de eliminar postos de trabalho, e com isso, altera o perfil dos trabalhadores, havendo, ainda, uma transformação na organização do trabalho que altera, de forma significativa, as relações trabalhistas.

Em seus estudos, no início do processo de reestruturação produtiva desse setor, a autora contribuiu com uma reflexão interessante sobre os desafios impostos aos sindicatos de telecomunicações, visto que seu foco de estudo se pauta na pergunta: Estão os sindicatos em crise ou construindo novas estratégias? Assim, importa pensar de que forma ou quais estratégias seguir rumo aos direitos lícitos, pois são fruto de uma história operária que necessita ser reconhecida, resgatada e re-conquistada.

Observou-se que essa situação – trabalhadores migrando de uma empresa para outra –, ocorreu com alguns teleoperadores e supervisores entrevistados, que já tinham maior tempo no serviço já que os mais antigos nessa atividade têm um tempo de serviço de 7 a 10 anos, cobrindo desde o período em que os *Call Centers–Centrais* foram instalados na Cidade até a sua expansão.

3.3.4 Dos Salários

Hoje nem todas as empresas negociam o piso salarial e demais benefícios em acordo coletivo com o sindicato desses trabalhadores, e essa é uma situação que deixa clara a condição de fragilidade da organização sindical, uma afirmação confirmada em entrevista com os diretores do Sinttel/Ba.

De acordo com os teleoperadores entrevistados das empresas **A**, **B** e **C**, os salários são pagos a partir das jornadas de trabalho, que são de 7, 6 e 4 horas, independentemente do cargo ou função; em outras palavras, se o trabalhador atua como ativo, receptivo ou híbrido (ativo e receptivo). Os salários são os mesmos, independentemente de ser homem ou mulher; as variações em termos de remuneração ocorrem pela produtividade. Mas, vale ressaltar que é o salário flexível que impõe ao trabalhador um ritmo alucinante de trabalho por metas, e para ganhar uma remuneração maior exige-se a intensificação do trabalho e da produtividade.

Quadro 7 – Formas de remuneração nas empresas estudadas

REMUNERAÇÃO	Empresa A ⁽¹⁾		Empresa B ⁽²⁾		Empresa C	
Jornada de trabalho	4 h/dia 24 h/sem	6 h/dia 36 h/sem	4 h/dia 24 h/sem	6 h/dia 36 h/sem	7 h/dia 43 h/sem	6 h/dia 36 h/sem
Salário	R\$280,00	R\$465,00	R\$315,00	R\$ 415,00	R\$739,00	R\$ 465,00
Férias	Proporcional 18 dias	Período normal	Proporcional 18 dias	Período normal	Período normal	Período normal
Vale-refeição/ alimentação	R\$78,00	R\$78,00	R\$66,40	R\$ 93,80	R\$ 196,00	⁽³⁾ R\$4,00/dia
Auxílio creche	R\$110,00	R\$110,00	R\$130,00	R\$ 130,00	R\$ 130,00	R\$ 130,00

⁽¹⁾ Até o ano passado, a Empresa A trabalhou com uma jornada de 5 horas (30 horas semanais). As informações quanto aos salários e demais verbas foram fornecidas pelo Sindicato no início do mês de julho de 2009. Apenas as empresas A e B assinaram o Acordo Coletivo em 2009; ⁽²⁾ Os teleoperadores receptivos realizam a jornada de trabalho de 6 e 4 horas e os teleoperadores ativos realizam a jornada de 7 horas de trabalho; estes atendem, segundo uma diretora sindical de base, os grandes clientes. ⁽³⁾ O crédito do vale refeição é eletrônico e dado conforme a frequência do trabalhador que é regulada diariamente – é chamado cartão inteligente que é passado em uma matraca na entrada da central.

Fonte: elaboração própria com base em documentos: Acordos Coletivos cedidos pelo Sinttel-BA

Quanto ao salário, como já dito, houve perdas, pois esse novo trabalhador não tem uma regulamentação de piso salarial. As suas bases de remuneração são estipuladas de acordo com negociações nas quais prevalece o que é eleito pelo mercado pois a reorganização produtiva concede uma mobilidade do capital jamais vista, ilimitada, resultado da política neoliberal. O piso salarial registrado na carteira de trabalho, instituído em Acordos Coletivos, corresponde à remuneração mensal, mas como o contexto é de fortalecimento das empresas, nem todas assinam os acordos como previsto na sua data base, conforme informação do Sinttel, comprovando que a dimensão da ação política e legal dos sindicatos se encontra fragilizada (BRAGA, 2006). A comparação com os pisos pagos em outras cidades – Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro – permite constatar que em Salvador se tem piso salarial mais baixo.

[...] a crescente flexibilidade do trabalho em todo o mundo capitalista, evidenciada na subcontratação, no emprego temporário, nas atividades autônomas – práticas flexíveis de emprego e dos mercados de trabalho – como formas concretas de flexibilização que se difundem em todas as atividades e lugares, associadas a processos de desindustrialização e de descentralização geográfica das fábricas, representam novas necessidades do sistema num contexto de hegemonia da lógica financeira, que exige maior mobilidade para os capitais e processos produtivos menos rígidos e cada vez mais flexíveis, estimulados por investimentos e resultados de curto prazo. (DRUCK; FRANCO, 2007, p. 5).

Druck e Franco (2007) demonstram de que forma ocorre a configuração da precarização social do trabalho: o desenvolvimento das forças produtivas na contemporaneidade se dá pelo trabalho flexível e pela descentralização e mobilização das empresas para minar qualquer possibilidade de força coletiva.

O depoimento da diretora do Sinttel-BA – que participou de negociação coletiva da Empresa A, em 2008 e 2009 – indica que, na negociação entre os sindicatos filiados à mesma federação, a empresa faz um jogo para desarticular as questões comuns, pois o propósito principal é garantir a competição entre as regiões. Mas essa é uma situação de exceção, dado que essa empresa se encontra em vários estados do país e é considerada a maior no ramo. As outras empresas aqui investigadas não realizam uma negociação coletiva, ou seja, com outros “sintteis”. Entretanto, a diretora sindical de base, em seu depoimento, observa que os Estados do Rio de Janeiro e Goiás têm legislação estadual sobre o piso salarial do teleoperador. Sabe-se que, hoje, a maior parte dos trabalhadores de teleatendimento/telemarketing se encontra na região Sudeste: 224.431 teleoperadores⁸⁹, embora, geograficamente, como registrado, se encontrem, também, no Norte e Nordeste.

Assim, a remuneração de cada teleoperador depende do seu desempenho na atividade, situação indicada nos itens Remuneração Variável (RV) e Prêmio de Reconhecimento – ver contracheques reproduzidos nos Quadros 8, 9 e 10 – que têm ligação direta com as competências já aqui comentadas, inclusive quando se expôs sobre a seleção desse trabalhador.

Como exemplo, a remuneração variável (RV), que não consta do Acordo Coletivo, é um ganho por produtividade que nem toda empresa oferece. A contratante passa o valor da produtividade relativa à RV para a contratada-terceirizada e esta repassa o valor que deseja para os trabalhadores.

Os teleoperadores se referem à RV como sendo um indicador para obter meta e conseqüentemente, produtividade, o que exige critérios que são bastante cobrados pelos supervisores. Logo, para se alcançar a RV em sua plenitude, em 100%, os teleoperadores passam pela monitoria que avalia as seguintes situações:

- Pesquisa de satisfação do cliente por meio da Unidade de Resposta Audível (URA), ou seja, uma nota sobre o atendimento do teleoperador;
- Re-chamada na PA: caso o cliente volte a fazer a chamada sem a solução do problema perde-se pontuação;

⁸⁹ Ver em www.mte.org.br.

- Aderência, o teleoperador deve permanecer o máximo em seu posto de trabalho sem deslogar; caso tenha pausa, deve obedecer ao prazo correto da pausa (horário, lanche, sistema sem problemas, banheiro), pois algumas empresas recebem seu ganho ou faturamento por tempo de operador logado;
- Qualidade: obedecer ao procedimento para um bom atendimento, ou seja, desenvolver cortesia, desenvolver empatia – o sorriso na voz, desenvolver sua atividade no tempo médio de atendimento (TMA), de 3 segundos, ter boa dicção, boa pronúncia, paciência, seguir o roteiro ou *script*;
- Não colocar atestado médico;
- Absenteísmo.

Quadro 8 – Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores – Contracheque da Empresa A – Teleoperadora A, Receptiva, julho de 2009⁹⁰

Idade: 27			Sexo: F		
Tempo de trabalho: 5 anos e meio			Escolaridade: II grau		
Cargo	Salário	RV	Prêmio de rec.	DSR – RV	S. Família
Op. Atend. III	R\$541,88	R\$53,99		R\$ 13,50	R\$18,08
Dev. RV			R\$10,28		
Dev. Prev			R\$ 6,86		
DV. DSR-DV			R\$ 2,57		
Atrasos			R\$ 0,36		
INSS			R\$50,02		
Mensalidade sindical			R\$5,42		
Dev. Transp			R\$ 32, 51		
Vale lanche			R\$32,51		
Seguro vida			R\$ 0,41		
Des. Odont. Prev.			R\$22,00		
Pl. Saúde			R\$52,00		
Salário bruto:			R\$ 663,44		
Salário líquido:			R\$ 477,01		

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa empírica.

⁹⁰ As empresas assinam a carteira de trabalho dos seus “colaboradores” com várias denominações: agente, operador, teleoperador, agente de marketing, operador de atendimento.

Quadro 9 – Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores – Contracheque da Empresa A, Teleoperadora B, Ativa, julho de 2009

Idade: 32			Sexo: F	
Tempo de trabalho: 9 anos			Escolaridade: III grau	
Cargo	Salário	RV	Prêmio de rec.	DSR – RV
Op. Atend. V	R\$786,63	R\$192,83	R\$ 128,55	R\$48,21
Dev. Vale lanche		R\$1,73		
INSS		R\$ 104,05		
Mensalidade sindical		R\$ 7,87		
Lanche		R\$ 4,00		
V. Transp. Pág. Maior		R\$114,40		
Plano de Saúde		R\$7,80		
Seguro vida		R\$ 0,41		
Desc. Odontológico		R\$60,00		
Salário bruto:		R\$ 1.157,95		
Salário líquido:		R\$ 812,22		

Fonte: elaboração própria a partir da pesquisa empírica.

Quadro 10 – Perfil/composição da remuneração dos teleoperadores – Contracheque da Empresa A, Teleoperador C, Ativo, julho de 2009

Idade: 20	Sexo: M	Carga-horária: 36 horas semanais		
Tempo de trabalho: sete meses de serviço		Escolaridade: II grau		
Cargo	Salário	RV	Pre de rec.	DSR – RV
Ag. Marketing	R\$440,00	R\$31,82	R\$6,12	R\$48,21
Dev. Vale lanche		R\$13,00		
INSS		R\$ 37,06		
Vale transporte		R\$ 105,60		
Vale Lanche		R\$ 4,00		
Dif. vale Transp.		R\$10,80		
Plano de Saúde		R\$7,80		
Seguro vida		R\$ 0,41		
FGTS		R\$36,06		
Salário bruto:		R\$ 594,47		
Salário líquido:		R\$ 507,93		

Fonte: elaboração própria a partir da pesquisa empírica.

Para o teleoperador, os indicadores de qualidade (IQ) representam um pouco a mais de dinheiro em seu bolso, porque é a produtividade que os leva a bater metas e mais metas, para a melhoria do salário.

Segundo a diretora de base do sindicato entrevistada, a RV, a verba e seus percentuais, na Empresa **A**, variam da seguinte forma: as pesquisas de satisfação recebem R\$36,73 (20%); a rechamada, R\$9,18 (5%); transferência, R\$18,36 (10%); aderência, R\$45,91 (25%); não-absenteísmo, R\$45,91 (25%); e controle de qualidade de monitoria, R\$21,55 (15%). Verifique-se que os valores das demais verbas que representam mais dinheiro para o trabalhador estão ligados à aderência e ao absenteísmo, ou seja, a mais trabalho e faturamento e ao controle e retenção do trabalhador.

Com relação à RV, as empresas **B** e **C** não têm essa verba. No caso da Empresa **B**, o que ocorre é um bônus por metas produzidas, sendo somente contemplados os teleoperadores ativos que defendam resoluções de grandes clientes; somado a tal exigência, esse dinheiro a mais depende do desempenho do grupo–equipe e, ainda, de seguir a pontuação dos IQ. Quanto à empresa **C**⁹¹, os trabalhadores não recebem nem a RV nem qualquer outro tipo de bonificação⁹². As empresas **A** e **B** pagam o Programa de Participação de Resultados (PPR)⁹³.

Desse modo, a força de trabalho, como demonstram os contracheques (Quadros 8, 9 e 10), percebe seus salários e demais verbas em uma condição cujos indicadores de qualidade são os de produtividade, e com isso, para qualquer falta ou pausa que ultrapasse o tempo previsto, os descontos são acionados. Segundo entrevistas com trabalhadores, às vezes nem mesmo o Departamento de Recursos Humanos (RH) da empresa sabe o porquê do desconto.

Trabalhadores declaram em entrevista:

Temos duas pausas descanso, cada uma com dez minutos e uma lanche, com vinte minutos. Além dessas, tem: pausa pessoal, treinamento, ambulatório, ligação ativa e feedback. Caso as principais pausas sejam ultrapassadas é desconto no salário, causa feedback além de advertência por escrito. (Teleoperador, ativo, 20 anos, 7 meses nesse serviço).

⁹¹ Segundo o diretor sindical, a Empresa **C** lançou proposta para se pagar a PPR aos seus trabalhadores, porém depende de que o **Sinttel negocie a retirada do embargo de suas obras com a PMS**.

⁹² Ressalta-se que na Empresa **B**, para que se receba a bonificação os indicadores de qualidade são os mesmos da empresa **A**, somente diferem nas denominações, enquanto que a empresa **A** diz que deve ter o sorriso na voz, a Empresa **B** diz que deve ter empatia na voz.

⁹³ No caso, para o recebimento da PPR existem parâmetros ou critérios que são diferenciados entre empresas.

As empresas fazem o seguinte, dizem que o salário mínimo do governo é para oito horas e como os atendentes trabalham seis horas, então, fazem uma regra conveniente a eles. (Teleoperadora, receptiva, 27 anos diretora de base, cinco anos e meio neste serviço).

Além da pressão exercida pelos supervisores, os companheiros ainda convivem com erros constantes da empresa que, volta e meia, registra falhas na folha de ponto e nos vales transportes, acarretando prejuízo ao trabalhador, que fica a mercê da abertura de uma FOPAG⁹⁴ e aguardando meses para serem ressarcido. É pouco ou quer mais? (Boletim ALÔBASE, 25 fev. 2008).⁹⁵

As falas dos teleoperadores mostram como a condição de remuneração é atrelada ao seu comportamento, ao bom atendimento. As pausas chamadas de “pessoais”, dizem respeito à necessidade de ir ao banheiro ou ao ambulatório e são chamadas pela empresa de “pausas improdutivas”. As pausas *feedback* se referem a momentos em que o trabalhador é chamado pelo supervisor, quando esse vai lhe fazer alguma observação devido ao seu atendimento ou ao seu comportamento, porque eles são monitorados o tempo todo e, ainda, muitas vezes, julgados de forma desrespeitosa por sua cultura e valores.

Os “incentivos” ou a imposição da empresa para o cumprimento de metas e a participação nas campanhas, segundo depoimentos dos trabalhadores, são realizados de várias formas, uma das quais utilizando torpedos, que explodem na tela do teleoperador enviados pelos supervisores avisando: “Podemos vender mais e manter a equipe em 1º lugar”⁹⁶ ou “O horário de sua pausa é agora, falta 3 minutos, 5 minutos...”, e também com cartazes apelativos distribuídos por toda a parte nas CTAs, conforme o relato dos trabalhadores do grupo focal:

“Parabéns pelo excelente desempenho e comportamento”;

Campanhas: “Quero folgar no final de ano?”; “Prêmio de Carnaval correndo”; “Não é permitido conversa paralela na PA com o operador logado”; “Bom-dia, boa-tarde, e boa-noite sempre com bom humor”; “Eu entrego sonhos! Vender é isso”;

Motivação: “Os nossos 10 melhores vendedores, quero saber como está o seu produto hoje?; “Saiba o que só você pode fazer para ter sucesso”; “Ganhar prêmios nunca foi tão simples”; “Para ganhar esses prêmios vale tudo. Até bajular nossos clientes”; Ganhar prêmios nunca foi tão fácil”; “Lembre-se de trazer sua garrafinha”; “Lembre-se de Vender”. (Grupo Focal).

⁹⁴ FOPAG: Folha de pagamento.

⁹⁵ Ver Anexo O.

⁹⁶ A informação do teleoperador é que esse tipo de motivação–incentivo–controle surge como torpedos em pequenas telas pequenas em seu monitor, um sistema chamado SMS.

Com efeito, observa-se que o centro das atenções sindicais tem estado na manutenção do emprego e na abertura de mais Centrais de Teleatividade, um plano, portanto, mais imediato, que negocia tão somente as cláusulas econômicas, em virtude do tempo histórico de trabalho flexível e fragilidade do movimento sindical, de forma que excluem as questões de saúde que, nas décadas passadas tiveram mais importância e reconhecimento; hoje, as questões relacionadas às exigências de trabalho com direito à saúde, ao direito a seus direitos, a um ambiente saudável e à vida ficam esquecidas. Logo, é a neutralização da mobilização coletiva contra o sofrimento, contra a dominação e contra a alienação; **a deteriorização das condições gerais de vida** por meio do arrocho salarial e da desregulamentação das relações de trabalho; e as pressões para a garantia de um sistema em função do lucro. (SELIGMANN-SILVA, 1994; DEJOURS, 1999; FRANCO, 2003).

Na realidade, os direitos ou benefícios como vale-alimentação, transporte⁹⁷ e auxílio-creche são reivindicações já de algum tempo dos trabalhadores, porque nem todas as empresas os pagam, como se constatou nas entrevistas realizadas antes do novo acordo coletivo de trabalho da empresa C. Observou-se que tanto o auxílio-creche quanto a reposição do vale-transporte dessa empresa não foram pagos nos anos de 2007, 2008 e 2009. Para o Sinttel, essa questão tem sido uma luta e, no momento, observa-se a perda do poder de negociar do sindicato e que o compromisso, em registro nos acordos, nos seus direitos mínimos, nem sempre são cumpridos. Em tempos modernos, a lógica é de favorecer a lei do mercado, então, o que se assiste é a precarização das relações de trabalho e a queda dos salários porque os coletivos estão debilitados, enfraquecidos.

Segundo teleoperadores da Empresa C:

Logo no início do trabalho nós não recebíamos o transporte; demorou para eles pagarem. A minha carteira de trabalho foi assinada como teleoperadora de telemarketing; o salário é de R\$ 380,00, não atualizou ainda. Trabalho 6 horas, eu que escolhi o turno da manhã – no início tinha essa opção, mas agora já é de acordo com a demanda da empresa. [...] o ambiente de trabalho na empresa é de desconforto, temos uma temperatura de 13° ou 15° graus; às vezes, os supervisores chegam a fornecer pequenas mantas para cobrir nossas pernas. Trabalhamos com vendas: quem vende mais recebe o bônus em folga. Na carteira tenho o registro como operador Código CBO nº 4223-15, mas não sei se esse código é de venda ou não. (Teleoperadora, ativa, 31 anos, primeiro emprego formal; recebe o vale ticket que somente

⁹⁷ Cláusula 21ª – Vale transporte. Parágrafo primeiro: o retroativo do vale transporte referente aos anos de 2007, 2008 e 2009 será pago aos empregados que ainda não foram ressarcidos após levantamento que será feito pela empresa no mês de agosto e requerimento feito pelos empregados envolvidos até o final do mês de julho/2009. Após esse prazo a empresa C (“Empresa Amiga do Trabalhador”) e Sinttel se reunirão para definir o calendário de pagamento.

pode ser usado para o lanche nas máquinas⁹⁸ que ficam dentro da empresa, 2 anos neste serviço).

Na [Empresa C], quem tem fé vai a pé. Já cansei de tirar dinheiro do meu bolso, para ir trabalhar sem que eles, ao menos, mencionassem a possibilidade de um ressarcimento. É um conselho que dou para quem está entrando: sem transporte, sem trabalho! E, não custa perguntar: ONDE ESTÁ O SINTTEL? E OS OUTROS TRABALHADORES PREJUDICADOS? ESTÃO MUDOS, POR QUÊ? ESTÃO GOSTANDO? QUEREM MAIS? (relato cedido pela Comissão de Saúde do Sinttel-BA, retiradas do site, www.orkut.com.br, 24 out. 2008).

Bola de Neve: caros colegas: a pressão da falta de transporte incomoda a todos, precisamos nos organizar e dar um basta nesta situação: faltou transporte, fica em casa, não haverá **log** neste dia. Desde set/07 esta situação é uma constante nesta empresa. Fazendo isso com a gente força a empresa a honrar seus compromissos, como? (Grifo nosso) O faturamento da empresa C é com base na PA logada, quando a gente falta é menos um valor X que entra no caixa da empresa... (relato cedido pela Comissão de Saúde do Sinttel-BA, retiradas do site, www.orkut.com.br, 24 out. 2008).

O acordo da Empresa C merece destaque, por ter ocorrido muito recentemente, após as entrevistas com os trabalhadores, e porque, no que se refere à saúde do trabalhador, nada consta e isso em uma empresa que, em apenas dois anos em Salvador, vem adoecendo seus trabalhadores, conforme se pode verificar em Relatório do INSS. (SOUTO, 2008).

Para os teleoperadores entrevistados da Empresa C, a saúde dos computadores é o que conta, pois eles precisam de um ambiente aclimatado para não ocorrer nenhum problema: – *As máquinas para eles, os supervisores, para a empresa, é que devem se manter saudáveis*, disse um trabalhador entrevistado.

Convém destacar que essa Empresa mantém, em um mesmo espaço físico, uma Central de Teleatividades com teleoperadores próprios, trabalhadores concursados do banco que contrata os serviços da Empresa C, a terceirizada, em uma relação de contrato social diferente, cuja questão salarial é melhor bem como todos os outros benefícios, e, ainda, que esses trabalhadores realizam monitoria sobre os terceirizados, segundo informações recolhidas de depoimentos dos entrevistados e da direção do Sinttel.⁹⁹

⁹⁸ Ver Anexo P.

⁹⁹ A Secretaria de Trabalho, Emprego, Renda e Esportes do Estado (SETRE), através do SineBahia, reconheceu a Empresa C como “EMPRESA AMIGA DO TRABALHADOR” e esta recebeu um Troféu por ser considerada uma das maiores geradoras de emprego em Salvador, no dia 27 de janeiro de 2009. Na matéria, consta a presença do Sinttel e também, em destaque, a foto da celebração da cerimônia, e o nome de uma trabalhadora, a “operadora mais nova da empresa, que tem 18 anos, atuando em seu primeiro emprego”. A atendente de telemarketing comemora o primeiro emprego e diz: “Pensei que fosse demorar, mas no Sine foi tudo rápido. Daqui pra frente quero me profissionalizar ainda mais”. O fato foi registrado no Diário Oficial da Bahia do dia 28 de janeiro de 2009. Ver em (www.setras.ba.gov.br). (Anexo Q).

Com relação à alimentação, as queixas são muitas, pois em algumas centrais o único tipo de lanche possível provoca aumento de peso, um fator que influencia na saúde. Eles dizem: “– *As pessoas sentem de cara o peso quando entram num call center*”¹⁰⁰. O tempo para o lanche é de cinco minutos, pois há metas a cumprir devendo o teleoperador permanecer em seu posto de trabalho atento ao dispêndio do tempo com os clientes e aos sinais de outras chamadas, que lhe vão sendo repassadas.

3.3.5 As Mulheres nas Centrais de Teleatividades

O fato de ter mais mulheres crê-se ser por causa de serem mais educadas, corteses. Ela atende melhor, o homem é mais ríspido, a mulher atende melhor. Homem é mais direto.

Quanto ao perfil da categoria é notório, em todas as pesquisas nacionais e internacionais, que predomina o sexo feminino. Segundo Hirata (2009, p. 3), “as mulheres podem ser facilmente cobaias de experimentações sociais, porque são menos protegidas, tanto pela legislação do trabalho, quanto pelas organizações sindicais, e são mais vulneráveis”.

Nessa esfera, o capital faz uso das qualificações das mulheres, qualidades reconhecidas como femininas “naturais”, porque adquiridas no âmbito do doméstico. O não reconhecimento dessas qualificações termina por promover a desvalorização do trabalho das mulheres e a reprodução da divisão sexual do trabalho no universo produtivo.

Diferentemente do sexo, o gênero, como um construto social, informa sobre o comportamento e atitudes de homens e mulheres (OLIVEIRA, 1973). Para Scott (1998, p. 141-143), o gênero enquanto categoria de análise repousa sobre a relação fundamental entre as proposições como um elemento constitutivo das relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos. O processo de construção das relações de gênero na sociedade e, agora, gênero, propriamente, como categoria de análise, implica em um entendimento histórico nas relações de poder e na redefinição histórica das noções da experiência pessoal e subjetiva, também quanto às atividades públicas e políticas para homens e mulheres, questão importante para a compreensão da realidade, que perpassa a divisão sexual no mundo do trabalho.

Essa é mais uma confirmação da pouca idade dos trabalhadores neste setor, em seu primeiro emprego formal e que merecem a devida proteção da “empresa amiga do trabalhador”.

¹⁰⁰ Os trabalhadores da Empresa C, não conquistaram o vale-alimentação e são obrigados a lanchar-merendar os produtos das máquinas que ficam no interior da empresa: TOK TAKE (alimentos *fast-food*-comida rápida, como refrigerantes, pizzas, doces, etc.). (Anexo P).

Para Hirata (2002, p. 29), a feminilização do setor de serviços tem sua origem na potencialidade da mulher de “fazer bem feito”, isto é, na qualidade do serviço/produto. Para a autora, as indústrias ou empresas tayloristas, ou seja, as que utilizam esses métodos e técnicas, têm uma força de trabalho essencialmente feminina. E é segundo o sexo de seus assalariados que a empresa elabora, burila e executa a sua gestão. Os princípios de uma organização de controle como a neotaylorista – a do setor de serviços das centrais de telematidades – vão ao encontro da afirmação da autora, pois, na seleção, como visto anteriormente, a opção é por mulheres. Assim, a política de gestão da empresa, ou seja, o controle é executado em função da sua força de trabalho predominante.

Os trabalhos de Madeleine Guilbert (1996) e de Daniele Kergoat (1982), na França, apontam a importância das mulheres nos setores industriais que adotam a teoria taylorista e a sua eficácia, segundo Hirata (2002). As tarefas das centrais têm um padrão cujas atividades são de forte pressão de tempo em tempo, portanto, uma organização de trabalho rígida e executada, na sua maioria, por jovens. Nos dados aqui apresentados do Sine-Bahia sobre o quantitativo de trabalhadores inseridos na ocupação de telemarketing, no ano de 2008, em Salvador, em todas as funções ou colocações – ativo, receptivo, ativo e receptivo –, a maior inserção foi da força de trabalho feminina. (ver Tabela 7, p. 137).

A pesquisa nacional e internacional, conforme observado, e também esta demonstram que esse é um segmento do setor de serviços que adota uma forma de organização pautada, sobretudo, pelo controle de tempo, devido à pressão e o fluxo informacional.

Este estudo revela que esse é um trabalho repetitivo, de tarefas controladas minuto a minuto, de forte pressão de tempo, de padrão taylorista, uma situação de trabalho que também identificaram Coutrot (2005), Guilbert (1996) e Kergoat (1982), cuja opção preferencial pela mulher se dá em função das suas supostas qualidades femininas, adquiridas no processo de “tornar-se mulher”: submissão, delicadeza, capacidade de sedução e paciência constituem qualidades essenciais a esse tipo de atividade que tem, na emoção, a “matéria-prima” fundamental para responder às demandas, de modo a agradar todos os polos envolvidos.

Ao analisar a fábrica em seus primórdios, Marx (1982, p.465) afirma que as crianças e as mulheres “são dóceis e flexíveis” para o capital. Consideramos que essa situação, em proporções menores, continua na contemporaneidade, segundo os estudos de

Hirata (2009), por serem essas vulneráveis, tanto pela legislação do trabalho quanto pela capacidade de organização.

Uma teleoperadora em depoimento declara:

Eles informam que a gente não pode aumentar o tom da voz pro cliente. Tem que ser sempre educada. Ouvir o cliente. Não incomodar o cliente. E ter muita paciência. Sabe? Primeiro, você tem que ter uma concepção. De como você puxar o cliente, do interesse do cliente. A perceptiva (sic) de como você vai tratar aquele cliente. O modo que você vai tratar ele. Por exemplo, você vai conversar com um empresário. Porque você vai ter que vender pr'a ele. **O segundo passo é o seu tom de voz. Se, você tiver o seu tom de voz alto, um tom de voz agressivo,** você jamais vai passar na seleção.

Argumentação, você pode usar argumentações próprias. Porém, você tem que utilizar argumentação que está no script. Mas, p[ar]a você divulgar o produto, você tem que divulgar o produto como ele está sendo passado p[ar]a você. Somente, através do script.

Sim. Temos. Nós temos oito monitorias. Elas são feitas pelo banco, e pela empresa e pelo nosso supervisor. Cada parte desses, cada operação, ele utiliza oito monitorias da gente. A [Empresa C], a empresa usa oito. Os supervisores usam oito monitorias e o banco utiliza oito monitorias. (Teleoperadora, ativa, 23 anos; primeiro emprego, ela solicita sempre que seu horário de trabalho seja em períodos pela manhã ou à tarde, pois mora em um bairro que considera “barra pesada”, voltar para casa no período noturno é correr risco de vida).

Assim, no trabalho de teleatendimento/telemarketing, para que se cumpram as exigências, é necessário não apenas o conhecimento da atividade, mas a capacidade de memorização, de decisão e de execução de várias tarefas simultaneamente, obedecendo a uma relação de poder hierárquica e aos preceitos da empresa. Nessa atividade, as competências pessoais exigidas, como já observado, se transformam em instrumentos essenciais da produção. (PACÍFICO, 1986).

Para além da mais-valia, o capital flexível, em sua acumulação, faz da habilidade emocional um instrumento de produção e encontra no trabalho feminino qualificações que atendem bem à subordinação e dominação, evidentes e necessárias para o mesmo. Os conteúdos da tele-dica apontam, para esse trabalho, exigências de difícil contorno, mas, aos olhos dos gestores da produção, aparentemente, mais facilmente alcançáveis pelo sexo feminino.

O modelo de produção vigente absorve a justificativa de que o trabalho deve se reproduzir como no mundo doméstico, vulnerável, estabelecido em um paradigma patriarcal e discriminatório. A reprodução do mundo doméstico no mundo do trabalho parte da premissa

de que há diferenças entre o trabalho do homem e o trabalho da mulher, já que essa, historicamente, tem vivido processos repressivos mais profundos do que os experimentados pelos homens, sendo, portanto, mais submissa e mais adaptável às exigências que lhe são feitas.

3.3.6 O Teleoperador: Por que Jovens? [...] *Tem que Ser Rápido, Pensar Rápido...!?*

As empresas de telemarketing são uma síntese da reestruturação produtiva, por absorverem uma força de trabalho que possa gerar elevados rendimentos e contratos de trabalho flexíveis. (SELIGMANN-SILVA, 2002). Assim, quanto à questão da geração, do ponto de vista empresarial, como vimos, os documentos de órgãos oficiais apontam critérios de idade em que prevalecem pessoas entre 18 e 24/29 anos, do sexo feminino, com apenas o segundo grau e que nunca tiveram contato com a atividade. Nos depoimentos de pessoas com cargos superiores da Empresa **A**, isso é positivo, pois eles querem construir talentos – torná-las teleoperadoras.

Do ponto de vista da Cidade de Salvador, de maneira geral, tanto homens, como mulheres, de qualquer geração, estão à procura de trabalho formal há décadas. O DIEESE realizou estudos, em 2004, em que destaca a questão dos jovens. A pesquisa ocorreu em seis regiões metropolitanas do país, e a população da investigação foram os jovens de 16 a 24 anos, que somavam 6,5 milhões de pessoas. Os resultados apontam que as disparidades identificadas sobre a condição para a inserção da juventude no mercado de trabalho são as questões do sexo e a condição socioeconômica da família. (DEPARTAMENTO..., 2005).

Cerca de 30% dos jovens economicamente ativos estão em situação de desemprego e, com relação à questão geográfica, essa situação atinge, em Porto Alegre, 29,3% dos jovens, em Belo Horizonte, 30,3%, em São Paulo, 32,6% e no Distrito Federal, 36,7%. Mas, para esse estudo, as condições dessa geração, em Salvador e Recife, são as piores, pois as taxas são superiores a 40%. Logo, esses jovens nordestinos se encontram em uma realidade de oportunidade laboral bem mais difícil. Contudo, alguns aspectos analisados merecem ressalvas: o primeiro é sobre os jovens mais pobres, visto que o percentual de desempregados é o dobro do apurado entre os de renda mais elevada; e o segundo aspecto é que, em geral, o jovem ocupado é do sexo masculino, possui o segundo grau completo, mas tem dificuldades de conciliar o trabalho e o estudo, e as atividades **são desenvolvidas no setor de serviços**, com uma jornada de trabalho extensa. E é assalariado com carteira assinada, o “novo” proletário.

Segundo as estatísticas divulgadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 24 de abril de 2009, o desemprego avança deteriorando o mercado de trabalho no Brasil. A população desocupada cresceu 0,5%, em março, na comparação com fevereiro, elevando a taxa para 9%, a maior desde setembro de 2007. Em termos absolutos, no critério do IBGE (mais estreito do que o do Dieese), o número de desempregados somou 2,1 milhões de pessoas nas seis regiões metropolitanas pesquisadas, 141 mil a mais do que em fevereiro, o que representa uma alta de 7,3%. A variação absoluta da população ocupada não foi significativa, segundo o IBGE: ficou em 21 milhões, com alta de 9 mil pessoas. Em destaque, nesse estudo, os jovens:

A população mais jovem é o segmento que mais sofre com o desemprego. De acordo com a Pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), **a taxa de desemprego para a faixa etária de 16 a 24 anos subiu para 21,1% em março, a maior desde agosto de 2007. Em fevereiro, a taxa para esse grupo era de 18,9%.** (MARTINS, 2009, grifo nosso).

A força de trabalho hoje, dos *Calls Centers–Centrais* de Salvador, é de uma população jovem de baixa escolaridade e baixa renda, como visto anteriormente. Na análise ou leitura que fazemos sobre esse trabalhador e sua trajetória, o seu desejo é de poder se inserir em uma ocupação com carteira assinada, de obter um emprego. Assim, esse é o emprego ou alternativa que a capital do desemprego, Salvador, lhes oferece, considerando a necessidade da sobrevivência, de ser esse o acesso ao consumo e à proteção social mínima, um padrão social que só se consegue com o trabalho formal.

Hoje, um dos critérios adotados na seleção para o trabalho em teleatendimento/telemarketing, por todas as empresas em Salvador, é que não se tenha nenhuma experiência com o trabalho de *call center*, como declara um ex-teleoperador, em entrevista:

Agora que eu melhorei minha situação na faculdade, eu procurei trabalho em outras áreas e também na área de telemarketing. Mas a primeira exigência nas empresas de telemarketing hoje é que não tenha trabalhado nessa área. (Ex-teleoperador das empresas **A** e **B**, 26 anos; ativo e receptivo, trabalhou cinco anos e foi o seu primeiro emprego formal).

Considerando as entrevistas com os teleoperadores aqui descritas em parte, dizer que esse é um trabalho para quem deseja estudar é uma falácia, pois o turno estipulado ou registrado em carteira de trabalho não é respeitado pelas empresas; elas fazem o cronograma

da jornada de trabalho – sua escala é entregue, em geral, na quinta-feira – conforme as suas necessidades, sem nenhum respeito pelo trabalhador.

Por fim, trata-se de uma força de trabalho, hoje, sem dúvida, formada por jovens que são moldados para um setor de serviços que, segundo Segnini (1996), procura a racionalidade do capital no contexto do avanço das novas tecnologias, postulando a sua valorização. De forma inventiva, as empresas os tornam teleoperadores envolvendo-os com muitas promessas. Logo, esse é um trabalho que continua alienado e uma geração que se sujeita à organização produtivista das centrais de teleatividades.

3.4 O PROCESSO DE TRABALHO E A ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO EM SALVADOR

Um Dia de Guerra, Um Dia de Batalha... num salão muito grande dividido em baias, as pessoas ficam nas posições de atendimento

Neste estudo, entende-se o processo de trabalho nas Centrais de Teleatividades como uma “atividade de produção”, conforme Braga (2008), sendo essencial essa clareza para se chegar ao objeto da pesquisa. Nesse caso, é preciso considerar, como diz Druck (1999), o processo produtivo em seu conjunto, desde os meios de produção e o meio ambiente de trabalho, porque não é possível haver separação: são a tecnologia e a intervenção humana ou a atividade dos teleoperadores que garantem o seu funcionamento, mesmo com normas, regras, e padrões estabelecidos de forma rígida.

Uma Central de Teleatividade é o ambiente em que se dá a produção ou a realização dos serviços do teleoperador que, conforme a CBO, atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas em tempo real, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento/telemarketing, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes, demonstrando competência pessoal.

A organização desse trabalho é pautada na rigidez de um roteiro que varia conforme as inovações de cada produto e serviço, sendo os teleoperadores monitorados entre a baia e o cliente. Além do roteiro, existem “orientações essenciais ao operador”, ou seja, “regras de ouro para encantar o cliente interno e externo”. É, portanto, um trabalho que exige autocontrole, porque todo o tempo é avaliado pela contratada, contratante e usuário, a partir de escuta e vigilância entre as partes, desde o início até o processo final da sua produção.

Por condição de trabalho é preciso entender, antes de tudo, ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude etc.), ambiente químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras fumaças etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança, e as características antropométricas do posto de trabalho.

Por organização de trabalho designamos a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ele dela deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade etc. (DEJOURS, 1992, p.25).

Segundo Dejours (1992), as especificidades do que é nocivo para a saúde do trabalhador resulta das condições e da organização do trabalho em seu tempo histórico. Em tempos de flexibilidade, com relação à situação laboral tem-se, conforme Antunes, “**a dimensão da subjetividade presente nesse processo de trabalho [...] tolhida e voltada para a valorização e auto-valorização do capital, para a ‘qualidade’, para o ‘atendimento ao consumidor’**” (2000, p. 128, grifo nosso), um trabalho de ritmos intensos e de forte controle em todo o seu processo. Desse modo, o contexto das novas pressões organizacionais – como a das centrais de teletividades – deve estar a serviço do capital, porque é mister para a sua acumulação.

Para a operacionalização do trabalho com as novas tecnologias da informação e comunicação – a telemática –, é preciso uma estrutura física de fácil arranjo, mas um espaço em que as condições de ambiente e a organização de trabalho possam seguir as regras básicas, segundo a norma que regulamenta a ambientação¹⁰¹. Não é, entretanto, o que ocorre, de acordo com um teleoperador entrevistado:

Fui selecionado pelo SIMM e eu fui encaminhado pra o RH em junho do ano passado. Fiz a seleção e foram três fases de seleção: redação e uma prova de Português, Matemática e Raciocínio Lógico. Vem a dinâmica: ele deixa a gente falar com outras pessoas e fica analisando. O consultor elogiou a gente pelo entrosamento. **Nessa dinâmica, pega um papel com o nome de xampu, sapato, e você tem que convencer ele a comprar aquilo.** A gente passa pelo médico do trabalho e a gente tem que informar se tem alguma doença, se tomou algum tipo de medicamento.

Os produtos que vendo: Provedor; XX Conta Total, que é o plano maior da XX; XX Velox 3G, que é o mini melhor; e XX Velox. **Tem que ser muito comunicativo. Na maioria, mulher. Atendemos dezessete ou dezoito estados. Como São Paulo [es]tá entrando, são dezoito.** A Contratada faz o trabalho da XX.

A gente reclama das cadeiras, que é dificuldade de encontrar uma cadeira boa. As mesas de trabalho têm a manivela pr’a gente mexer e são travadas. Porque, no trabalho, tem todo tipo físico. Não temos local

¹⁰¹ Ver Anexo II da NR-17.

fixo, toda semana muda. O local não é limpo. Não tem como regular. O ar condicionado fica sem funcionar, na maioria das vezes, ou funciona de forma inadequada, que não refrigera nada.

Com relação aos recursos básicos para o trabalho, é o canudo pra filtrar a voz, a esponjinha que, sem ela, dói, e para não ouvir muito alto. As principais são essas. Sendo que o canudo é trocado com seis meses e as esponjinhas com três meses. Só que tem muita dificuldade de trocar. Às vezes não tem. **Lava eles em casa, porque eles dão o material e fica com a gente. Não oferece alternativa de como limpar o que usar.**

Com relação à outra ferramenta de trabalho, o aparelho que a gente liga e recebe ligação é a Lucent, um aparelho adaptado ao telefone e ao head set. Computador, teclado e mouse.

Nossas tarefas: o supervisor chega pr'a gente e relata pra convencer o cliente. Oferecer uma **cascata, que são os produtos.** Sondar para saber a necessidade do produto. Explica o que é que a gente tem que falar p[a]ra não ser despontuado na monitora que fiscaliza a gente. Algumas semanas, a gente tem treinamento p[a]ra oferecer novo produto, nova oferta. Em termos de linguagem, eles passam a informação. Mas o jeito de falar é da gente, com a liberdade de falar da sua forma, isso é mais em vendas, no ativo, mesmo assim temos normas a seguir. (Teleoperador, ativo, 20 anos; primeiro emprego).

3.4.1 A Organização do Trabalho

As tarefas de teleatendimento e telemarketing são divididas da seguinte forma:

Teleoperadores “receptivos” – aqueles que escutam, conforme revelam os entrevistados. Pelo que vimos, são mais expostos a fortes exigências temporais – pois, como dizem, “a fila anda” – e ainda estão sujeitos a situação adversas, imprecisas, inesperadas, para que solucionem problemas.

Teleoperadores “ativos” – falam bastante, estão mais expostos a situações agressivas e de pouca receptividade. Vivem situações de maior constrangimento, violência e discriminação, por falarem com estranhos aos quais devem ofertar produtos, serviços, em uma situação que, *a priori*, é uma invasão de privacidade, o que lhes exige poder de convencimento, argumento, contra-argumento, em cascata: vem o primeiro, o segundo, o terceiro, como relata o trabalhador, e é preciso ofertar, pois, caso não obedeça à cascata, a escuta despontua o seu trabalho, o que interfere diretamente em seus rendimentos. Logo, para esse trabalhador não há autonomia.

As tarefas – o *mailing* (lista de endereços) da seleção de clientes feita pela empresa contratante e enviada à empresa contratada – são definidas por dia e chegam a esses trabalhadores em uma tela virtual, assim que se logam. As informações de que precisam sobre o cliente ou o serviço vêm em tempo real: à medida que conversam com o cliente ou o

escutam, vão buscando, em suas várias telas, todas as informações necessárias para o cliente, e ainda fazem a digitação da informação prestada, ao tempo em que montam estratégias para resolver questões complexas, por meio de procedimentos preestabelecidos. Segundo os depoimentos, quando o sistema falha, por vezes, o trabalhador é obrigado a fazer consultas em listas, manusear os manuais, em busca de telefones e outras informações.

Mesmo que o roteiro não lhe dê possibilidades de resolução, sua inventividade para executar o trabalho real deve ser inautêntica, como diz Antunes (1999), pois segundo a tele-dica ou tele-educação (Anexo G), o teleoperador deve se manter sem emoções, como prevê o programa de qualidade dos *call center* que os pontua: ele deve provocar empatia com o cliente, ter um sorriso na voz, mas sem ser jocoso, na medida robótica, sem despertar nenhuma inquietude ou qualquer emoção que seja.

Um aspecto que convém destacar é como o sistema Taylor de identificação dos saberes ou conhecimentos da organização do trabalho para sua utilização *a posteriori*, vale dizer, a exploração do trabalho e a expropriação do saber fazer para melhor controlar a qualidade, o desempenho de quem vive do trabalho e dos resultados do negócio, é que sustenta o desenvolvimento do processo. Encontra-se presente neste estudo, a observação do conhecimento tácito dos trabalhadores (WOLFF, 2004), haja vista os depoimentos, sobretudo dos supervisores entrevistados, no caso duas mulheres e dois trabalhadores das empresas **A** e **B**, que se encontram em cargos mais elevados, dos quais, um é assistente de capacitação e desenvolvimento e já foi empregado das empresas **A** e **B** como operador de telemarketing. Esse assistente de capacitação deixa explícito que o seu trabalho, que toda a sua experiência adquirida como teleoperador vai para as ferramentas que utiliza para a capacitação desse pessoal. E a entrevista com o coordenador de operações não difere daquela, pois, para alcançar essa ascensão funcional teve que passar por todas as etapas, operador, supervisor e, revela, em uma demonstração de trabalho cujos indicadores de qualidade estivessem sempre em um patamar de excelência.

Assim, as novas tecnologias, em seu contexto de produção, também exploram a capacidade humana para as suas inovações organizacionais. Como se viu, a monitoração detém as informações sobre toda a atividade dos teleoperadores dentro da empresa, fontes de informação para o controle de como elevar o mais trabalho, fontes de informações para as máquinas, fontes de informações para o desenvolvimento de sistemas, e de maneira a melhor controlar e impor o ritmo de trabalho, ou seja, mais trabalho.

Quanto ao controle, o trabalho é monitorado pela contratante e pela contratada. Sua relação hierárquica passa pelo supervisor e, como reiteradamente apontado, esse

trabalhador é controlado e redimensionado, pois é sempre feito um rodízio nesse sentido. Quanto aos vínculos, no contexto atual, nas novas formas de organizar o trabalho, os indivíduos devem ser cada vez mais individualistas, competitivos, pois, nas campanhas, o bater metas para se obter folgas, pirulitos, chocolates como prêmios, cultuam a concorrência.

A hierarquia dessas Centrais passa por um *coordenador* e, conforme descrições, algumas das suas funções são: planejar a gestão e controlar os processos de atendimento; dar suporte às solicitações de clientes corporativos e do atacado regional, visando registrar, processar, monitorar e solucionar os problemas, orientações, informações, dentro de prazos e padrões de qualidade estabelecidos pelo cliente, buscando a melhoria da produtividade, satisfação, confiança, fidelização do cliente e a redução do custo.

No que diz respeito à *monitoria*, suas funções são: avaliar a atuação dos operadores; estabelecer e implementar mecanismos de validação de qualidade dos operadores em conjunto com os gestores; realizar o controle da monitoria da qualidade, preenchendo relatório e formulários; manter-se atualizado em relação aos processos, procedimentos, produto, cultura do cliente final; preservar o ambiente, os equipamentos e os mobiliários existentes para atuação; e agir de acordo com os valores da própria empresa.

Ao *supervisor*, cabe: verificar as atividades da equipe de maneira a atingir as metas estipuladas; desenvolver e estimular a equipe a negociar e vender produtos, esclarecendo dúvidas quanto aos procedimentos de compra e venda acordados entre as partes; solucionar os problemas do cliente final; realizar monitoria e *feedback* para a equipe; executar as tarefas administrativas e o controle das PVs e dos operadores, preenchendo relatórios e formulários requeridos; garantir o cumprimento das normas; e internalizar a missão, valores e política de qualidade de sua empresa. (Fonte: documentos do MPT/BA).

Por fim, fica claro que esse é um trabalho de tarefas taylorizadas, padronizadas, de forte controle, em sistemas automatizados, repetitivo e monótono, bem como de intensificação e de condições precárias em seu ambiente físico, pressão constante pela produtividade e de exigência de um tempo máximo do trabalhador logado e em seu TMA. Como observado, o trabalho é repetitivo, as tarefas são simplificadas e controladas, minuto a minuto, pelo padrão Taylor, com uma vigilância moderna dos sistemas informatizados, e cada vez mais trabalho. (BRAGA, 2008).

Mészáros (2007) afirma que a nova ordem social contemporânea do capital degrada “o tempo de vida tanto dos indivíduos como da humanidade”.

3.4.2 O Controle do Processo de Trabalho

A transformação no mundo do trabalho, como visto anteriormente, a partir da reestruturação produtiva reflete um aumento do setor de serviços, pois o que se assiste é uma necessidade de reestruturação continuada, para atender à lei do mercado vigente. Com isso, nas novas formas de organizar e controlar o processo de trabalho nas centrais de teleatividades, observa-se o padrão da administração científica de Taylor combinado com a empresa enxuta da Toyota, a flexibilização, terceirização, em que o justo tempo é a essência do bom resultado para obtenção de lucros. Obedecendo a um dos princípios dessa gestão, que consta como indicador da qualidade, a monitoração do teleoperador quanto a manter o sorriso na voz e ao tempo médio de atendimento (TMA) é cobrado pela supervisão que executa seu trabalho por meio de programas que contem variáveis em tempo real – porque o trabalhador deve estar logado¹⁰² em sua posição de atendimento (PA) em seu tempo máximo visto que o operador fora do atendimento é considerado improdutivo.

Desse modo, esse “vigiai”, o controle do tempo sofisticado das metas, de produção, do comportamento, do sorriso na voz no teleatendimento/telemarketing não ocorre somente por parte da supervisão, mas pelos clientes, pelos pares – o trabalho em equipe de suposta “autonomia” e “criatividade” – de forma a exigir competitividade, produtividade.

Tem roteiros tipo do cliente. Não pode ter no serviço algo definido, tem a forma de argumentar, só que a gente pode dizer as nossas palavras. Mas a gente decide como usar. Sendo que, [caso] a gente não siga, pode vir despontuando.

Na realidade, não temos autonomia. A gente pode usar com as nossas palavras o produto, o plano. Mas, em termos de alguns aspectos do plano, já [es]tá definido ali a linguagem que temos que usar.

A monitoria verifica se a gente [es]tá oferecendo a cascata, que é a relação de produtos e, também, o tempo que a gente leva p[a]ra atender.

O que a gente menos gosta é seguir a cascata. Porque nós estávamos perdendo venda por isso. Porque o cliente acaba se estressando; é muito chato pr’a gente passar toda informação, e pr’o cliente, ficar escutando, é desgastante.

Às vezes temos que ser amigável[eis] p[a]ra ele não desligar, porque a empresa quer que a gente pergunte o valor da conta do telefone fixo, do telefone móvel, se tem dependente e, muitas vezes, ele desliga e liga outra vez pedindo o que ele quer e não quer mais ouvir nenhum outro plano. Aí a gente tem habilidade p[a]ra oferecer o serviço. Tem que passar confiança no produto, gaguejar menos. Mas, muitas vezes ele não quer o produto. É complicado. Porque temos metas de produto e muitas

¹⁰² Contrato entre empresa cliente e empresa terceira, alguns contratos das centrais rege que quanto mais tempo o TO falar ou ficar logado a terceira ganha mais. O contrato se chama *Speak Time*.

vezes o cliente não quer o produto. (Teleoperador, ativo, 20 anos; primeiro emprego, grifos nossos).

3.4.3 O Salário Flexível e a Jornada de Trabalho

Tratando-se da reorganização de um macrosistema social, todos os ramos de atividades, de um modo ou de outro, foram afetadas por transformações tão aceleradas quanto prejudiciais ao coletivo de trabalhadores. Em seu início, tais mudanças tiveram maior visibilidade nos setores bancário e de telefonia, os quais, além de experimentarem modificações profundas em seu espaço de trabalho, assistiram impotentes à transferência de seu saber e de sua atividade para os terminais eletrônicos e/ou serviços computadorizados.

A produção capitalista, em face de mais uma crise, buscou remodelar o mundo do trabalho, gerando fusões empresariais, incrementando a sua relação com o Estado, adotando novos modos de gerenciar a produção e o trabalho, atendendo à política neoliberal. A consequência mais imediata desse novo padrão acumulativo para os que vivem do trabalho – no caso, o teleoperador, que não tem uma jornada de trabalho regulamentada e cujos salários são ditados pelo mercado de relação flexível – é a intensificação das cargas de trabalho, o emprego precário, e estatutos cada vez mais fragilizados ou o desemprego, pois, segundo Antunes (2000, p. 119-124), o sistema de metabolismo social do capital necessita cada vez menos de trabalho estável e cada vez mais de novos proletários marcados pelo signo da precariedade e da terceirização. É o que diz um teleoperador entrevistado.

Além do salário tem a meta p[a]ra ganhar a remuneração variável, a RV.
 P[a]ra ter a RV temos que bater metas. Cada produto tem uma meta do mês.
 A meta é diária, cinco a seis produtos por dia.
 A RV é individual e supervisor p[a]ra ganhar a RV tem que ser toda a equipe. Além da meta. A nota de monitoria tem que ser boa também.
 A carga horária, quem estabelece é a coordenação, com base nas metas que a gente bateu. Se não bater a meta fica com o pior horário.
 É de seis horas e vinte. O que coincide, são vinte minutos p[a]ra lanchar, duas pausas de dez minutos p[a]ra descansar e uma hora após logar, e uma hora antes de deslogar, que eles coincidem com a pausa descanso.
 Se a gente quiser trabalhar um pouquinho mais recebe hora extra.
 Ela exige, quando é feriado, a gente trabalhar e pagar hora extra. Só que a gente não tem escolha. Só no caso de feriado nacional que, segundo o sindicato, é opção nossa trabalhar ou não. Mas só que nós somos obrigados a trabalhar e é contado como cem por cento horas extras.
As pausas pessoais depende[m] do supervisor, que eles concedem beber água, ir no banheiro. Só que alguns concedem essa pausa e outros procuram algo p[a]ra não tirar. Se tirar sem pedir, ele pede pra colocar pausa feedback e faz retaliação.

Ficamos numa tensão enorme. Porque o supervisor tem autonomia de modificar seu horário, porque, mesmo não batendo as metas... Tem sim, pessoas querendo sair, principalmente as pessoas que completaram um ano. A gente ouviu muito comentário na área: **que é um dia de guerra, um dia de batalha, que não está mais agüentando isso.** (Teleoperador, ativo, 20 anos, sete meses de trabalho, primeiro emprego, grifos nossos).

3.4.4 A Pressão da Gerência: tensão permanente

Em função da gestão das centrais de teleatividades, o “medo” e a “tensão nervosa” são recorrentes, nos relatos dos teleoperadores entrevistados, porque a monitoração e a emoção tolhida fazem parte dos indicadores de qualidade e, ainda, porque em tempos de precarização social do trabalho esse labor é de “sutil” dominação e, assim, a intensificação do trabalho, o controle do tempo e das emoções e a tensão são permanentes (DRUCK; FRANCO, 2008; SELIGMANN-SILVA, 1994).

A lógica da acumulação atual é feita através da competição entre empresas pelas novas formas organizacionais e não importa ao capital o sofrimento mental dos trabalhadores diante dos mecanismos de pressão entre a baía, no interior da empresa e, o usuário, em seu exterior. Assim, o padrão flexível demanda uma dinâmica de habilidade emocional e de comportamento para obedecer ao procedimento hierárquico a fim de atender a necessidade do cliente, gerando um trabalho de regulação “sofisticada” pela tecnologia que exige, todo o tempo, uma mobilização da força de trabalho que precisa ser hábil para que a situação seja resolvida ou contornada.

O estresse é muito grande. Sem falar da pressão dos coordenadores, dos supervisores, pr'a gente sondar, oferecer cascata, senão será despontuado. Chama pra feedback e diz que emprego [es]tá difícil e não quer fazer o que a empresa pede. Quando vamos atender é com o psicológico abalado.

Principalmente as meninas, acabam chorando muito, discute[m] com o cliente. Algumas vão pr'o banheiro chorar, outras dão murro na PA, discute[m] com o supervisor.

A xingar, não era acostumado.

Com relação a comportamento, começa a não tolerar muitas coisas, assuntos que tem que discutir. Acaba não respeitando o outro.

Eu acho que as exigências de meta, a pressão da monitora e do supervisor é o principal.

A gente fica com medo de errar e esse medo faz com que a gente erre. O prazo, que a gente erra: ou erra um dia a menos ou um dia a mais.

Vou completar dezoito meses agora. É o meu primeiro emprego de carteira assinada.

Algumas pessoas acham que é pouco tempo de trabalho, mas o cansaço físico é enorme. É como se entrasse de manhã e saísse de noite do trabalho.

Não é físico, é mental, que acaba afetando o físico. A gente dorme oito, nove horas de sono e quando acorda parece que não dormiu o suficiente. Sente cansaço, muito sono.

Nesses últimos dias, eu cheguei na emergência e falei com a médica que [es]tava abafado. Não é falta de ar, é uma sensação esquisita, como se eu tivesse preso. A visão começou a ficar esboçada[embaçada] por causa do estresse e a tontura quando levantava da cadeira. Aí eu acordo tenso e achando que vou ficar maluco. **E o que acaba, é as metas. Porque, quando acaba o mês, aí a pressão maior p[ar]a bater, justamente, que eu fico assim, à noite, o sonho me persegue.** (Teleoperador, ativo, 20 anos, sete meses de trabalho, primeiro emprego, grifos nossos).

Tudo é justa causa. As pessoas trabalham com medo. Eles conseguem acompanhar por áudio tudo que se faz na posição de atendimento. E com relação à pausa lanche, não somos nós que determinamos. Pausa seis, é pr'o *feedback*. P[ar]a chamar a atenção, pressão psicológica. É *feedback* para o... operador. Na frente de todo mundo. O objetivo do *feedback* só é, somente teoricamente, não é esbrachar com o atendente. Vai dizer que você é errado, que você é aquilo, todo mundo assim... Acordou seis horas, todo mundo é máquina. Ninguém tem necessidade de ir no banheiro, ninguém tem necessidade de nada. Você tem obrigação de dar resultado e ouvir calado. Determinado. **Pausa um** é pausa lanche. **A pausa dois** é pausa particular p[ar]a ir no banheiro, a gente começa a contar cinco minutos. **Pausa três**, é pausa senha, quando não tem sistema, o seu sistema queimou, alguma coisa assim. **Pausa quatro**, eu acho que é reunião. Não sei se ainda [es]tá sendo utilizada. **Pausa cinco** é p[ar]a treinamento. **Pausa sete**, não usa. Não está sendo usada. A pausa sete é férias ou INSS. **Pausa oito** é a pausa que é utilizada quando a pessoa tem problema mesmo, desenvolveu LER ou qualquer tipo de problema na empresa. **Tem a pausa que é a pausa improdutiva. Então, são alguns funcionários antigos, como anjos, para auxiliar esses trabalhadores novos. E aí, quem está de anjo fazendo alguma função para a empresa em prol da empresa ele fica em pausa improdutiva.** (Grupo Focal, 2009, grifos nossos).

3.4.5 A Pressão do Cliente: constrangimento, violência e preconceito

A tarefa a ser cumprida pelo teleoperador exige dele, como visto, um modelamento do comportamento para cumprir os procedimentos, em roteiros direcionados aos clientes, seja no trabalho ativo, receptivo ou ativo/receptivo. Esta é uma circunstância que, além de ser permeada pelo medo, é também sitiada por situações de constrangimentos, violências e preconceitos fora da baia.

As características previstas pela CBO, e por cada gestão, para a garantia de competição são: ser paciente e autocontrolar-se, porque é preciso atender bem; ter convencimento, solucionar os problemas de forma estratégica para manter a produção e o cliente; bem como conquistar um ambiente de sedução e se aprimorar na ausência de qualquer tipo de emoção. Esse modo de sustentar os serviços prestados pelas centrais tem conflitos

externos, por ser uma organização de forte pressão exercida também pelos clientes que, por conseguinte, causam efeitos de muita tensão física e psíquica ao teleoperador, que, em alguns casos, são de cunho cultural, como relatam alguns entrevistados:

O pior cliente é o carioca. Porque ele entra já perguntando de onde a gente veio. E reclama, dizendo que somos cheios de sotaque e acaba tratando mal. E a gente fica desesperado.

Existe preconceito, “Só podia ser da Bahia. Só podia ser baiano”. Na semana passada, o cliente insultou o meu colega: “O atendimento, só podia ser de você, seu nego preto”. Ele ficou desesperado, a ponto de morrer.

De início, no treinamento, era possível ter amizade. Hoje, existe um monte de atrito. A equipe é dividida em vários grupos. O ambiente de trabalho já é estressante... (Teleoperador, ativo, 20 anos, sete meses de trabalho; percebe-se em sua fala já os distúrbios e sintomas de forte estresse).¹⁰³

Rio de Janeiro, mais precisamente Niterói. Fui chamada de burra e incompetente só por ser baiana. A agressão mais constante são xingamentos e as ameaças de morte. (Teleoperadora, receptiva, sofreu acidente de trabalho no ambiente de trabalho e é lesionada; já foi afastada e, em retorno do INSS, permaneceu na mesma atividade, operada da mão esquerda por síndrome do túnel do carpo e dedo em gatilho; primeiro emprego formal).

3.4.6 O Ardil do Primeiro Emprego Formal

Existe, por parte desses jovens, uma grande expectativa, pois, em sua maioria, estão no seu primeiro emprego de carteira assinada, e essa é uma alternativa de emprego formal, em Salvador, onde a inconstância dos mercados e o aumento da competição tiram benefícios dos desempregados ou dos subempregados. Os relatos proporcionam a verificação de todas as características de um processo de trabalho extenuante, intensivo e que tem levado ao adoecimento de muitos.

O caminho que se percorre para ter um primeiro emprego formal é um ponto de partida que parece um ardil, como o é o sistema. Já se verificou que a seleção prepara para uma total subordinação, ao tempo em que exige ser inventivo em sua dinâmica, saber argumentar e contra-argumentar, pois é por esse caminho que vai bater metas, convencer, vender, em função da materialização do lucro, mesmo com um roteiro ou plano formatado para cada produto ou serviço.

Com relação às suas tarefas, o relato aponta para a observação de Braga (2006c) que retrata uma atividade de forte pressão em seu fluxo informacional, e mais: fluxo em

¹⁰³ Um teleoperador com 18 meses de trabalho e já toma medicação como rivotril, pois os pesadelos com o trabalho são freqüentes.

tempo real. O teleoperador recebe uma lista chamada cascata, e **essa cascata é o esquema de planos que deve ser ofertado**, primeiro, segundo, terceiro... e por aí vai. Mesmo que o cliente não queira, por exemplo, o terceiro, deve-se voltar ao primeiro, ao segundo. **Esse trabalhador deve ofertar, argumentar, sondar e contra-argumentar** e qualquer deslize em seguir o seu roteiro, que é “flexível”, porque ele é de vendas, ativo, e tem um TMA menos rígido, mesmo assim pode ser despontuado, e qualquer infração em seu atendimento significa que a sua batalha em bater metas vai por água abaixo. Assim, com o desenvolvimento de novas tecnologias de informação, a carga física do trabalho aparentemente “diminui” e se estabelecem novas condições, descobrindo-se, então, sofrimentos insuspeitos e acentuando-se a dimensão mental do trabalho.

Como se viu, esse trabalhador se encontra sob permanente cobrança, controle virtual, de escuta e pessoal do supervisor e da empresa-cliente, se encontra ainda entre a baía e o cliente – os “feitores” estão lhe cobrando, controlando e corrigindo dentro da baía –, um “animal” acuado pelo cumprimento de metas e resultados, pressionado pelo medo do desemprego e diante do usuário-cliente, que também funciona como feitor, capataz, pois “ele sempre tem razão” (Anexo P).. Para Seligmann-Silva (1994), esse é um “controle sofisticado”, uma refinada estratégia de exploração e dominação que não se localiza somente no interior das empresas, invade o exterior, pois a produtividade passa a ser imposta a partir das pressões dos clientes.

3.4.7 A Organização Neotaylorista do Trabalho

Os trabalhadores, em seus relatos, definem bem o que vem a ser o seu trabalho, a sua relação e organização de trabalho. Suas tarefas são permeadas de coações, de controle e vigilância pelas quais o atender, vender ou reter clientes terá conteúdos variados.

Segundo Braga (2009), observou-se que este é um trabalho marcado pela gestão *neotaylorista*, em suas palavras, “um ‘contratempo’ capaz de estorvar as novas promessas pós-fordistas” e mais, como vimos, um labor regulado pelo fluxo informacional ou pela fila de espera de tarefas rotinizadas, um padrão de acumulação que emerge de um capitalismo de novas tecnologias da informação, de novas formas organizacionais e da mundialização financeira (CHESNAIS, 1996).



Figuras 1 e 2 – Teleoperadoras em ação
 Fonte: Fotos cedidas pelos trabalhadores entrevistados.

O ambiente de trabalho é uma sala. Uma área dividida em círculo. Cada círculo tem mais ou menos trinta e duas, trinta e seis pessoas operadoras em PA. Cada PA dessa, tem um computador conectado com uma caixinha e um *head set* p[ar]a a gente atender o cliente. Após dois ou três meses é cobrado o tempo de atendimento. Nós tínhamos vinte e dois segundos até três informações. Caso passasse os vinte e dois segundos, teríamos que diminuir o tempo e acelerar bastante. O TMA de vinte e dois segundos, o que eles chamam de meta, são: 88% das ligações têm que ser atendidas em vinte e dois segundos. Na verdade, eu vim conseguir fechar essas metas em seis, oito meses. Quando saí do 102 eu [es]tava conseguindo bater dezessete segundos no atendimento. No 102, é somente o atendimento, auxílio à lista, fazer pesquisa de cidade, estado, rua. Sendo que agora, a gente tem que ofertar serviços da XX. E, se não ofertar, é despontuado. Nesse mesmo atendimento, a gente [es]tá oferecendo serviços da XX. Isso, já tem tempo. A gente é obrigado. Até a semana passada, nós éramos cobrados 14 planos por dia e, desde segunda-feira, são 16 planos por dia. Isso chama de campanha p[ar]a bater metas. Tem dia que vendemos nove planos.

A empresa, agora, adotou um manual que tudo é justa causa. Se você chegar atrasado, independente do que ocorreu, se você chegar atrasado três vezes, você pode ter certeza de que você vai tomar uma supervisão e a próxima é justa causa. Hoje você faz tudo com determinado tempo médio. Ou você termina ou você é penalizado. (Teleoperador, 37 anos, adoecido, com perda de voz, de alta do INSS).

Então, o perfil que deixaram mais ou menos lá, que seria exigido que você falasse de forma mais clara. Tivesse linguagem adequada. Não tivesse problema de voz. E as ferramentas que você iria usar, a priori, era isso. A atender a reclamação do cliente e fornecer o que ele precisava. Máquinas? É num salão muito grande dividido em baias; as pessoas ficam na PA, que chamam posição de atendimento, e o computador e o fone de ouvido. É tudo paralelo. Nós fazemos atendimento e a digitação.

Existe um roteiro determinado pela empresa até pelo tipo de linguagem que você vai utilizar; muitas vezes não dá pra adequar a situação ao que o cliente lhe pergunta. Entendeu? P[ar]a você explicar e seguir aquele roteiro, é estressante. Por que você fica ligado no automático, repetindo aquilo e sentindo que você não está lá respondendo ao cliente. Porque você não conseguia adequar a linguagem ao cliente. Porque, nem todo o cliente tem o

poder de captar, também, de forma muito clara. Então, a gente fica seguindo aquele roteiro da empresa e você não pode exceder o limite de tempo. **Então, o cliente não tem a capacidade de entender, por exemplo, em um minuto e meio, é o que você tem para o chamado TMA, tempo médio de atendimento. Então, um minuto e meio, você não tem como atender aquele cliente. Tem cliente que não consegue absorver aquela informação dentro daquele roteiro que a empresa manda seguir.** Se você não conseguir, você é punido, paralelamente. Você é acompanhado, você é monitorado e esse valor é retirado do seu salário. Então, isso aí dificultava muito, entendeu? E isso aí gerava um alto grau de estresse. Vinha a própria insatisfação de não conseguir passar p[a]ra o cliente o que era necessário passar e as restrições que a empresa, na forma da comunicação... (Teleoperador, ativo e passivo, 47 anos; adoecido com LER/DORT, em alta do INSS e na ativa, operando trabalho de retenção).

3.4.8 Campanhas de Produtividade

A postura da nova empresa enxuta contemporânea de trabalho em equipe resulta na maximização da produtividade e na otimização do tempo, como visto anteriormente, nas centrais de teletividades. O supervisor, além de manter a vigilância do comportamento e rendimento dos teleoperadores, deve provocar, pressionar, por meio de campanhas promocionais, para que a PA se torne um espaço de trabalho cooperativo em função do lucro e, de acordo com os relatos abaixo, onde os “melhores”, os “estimulados” por prêmios cumprem a competição que ocorre não só para ficar bem com a sua equipe, mas para se juntar aos grupos ou equipes de trabalho que devem sobreviver (eles não podem ser estorvo para o grupo), pois esse é um trabalho de subordinação individual e de desempenho “coletivo”. Assim, quanto às campanhas, constatou-se que são formas de controle de comportamento e da produtividade. Uma das queixas constantes dos teleoperadores é que os novos métodos organizacionais os fazem prisioneiros até nos seus mínimos direitos, no caso, o de satisfazer as suas necessidades fisiológicas e, até mesmo, beber água. “Trabalhador tem ida ao banheiro limitada” – uma decisão da 7ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST), em Brasília, diz que o chefe pode limitar o horário do empregado ao banheiro. A decisão vale para as operadoras de telemarketing”. (Anexos R e S).

Como são as campanhas? Eles recebem a ordem, que vem da gerência, da direção, que se você vender 400 planos no mês, você está concorrendo a uma festa e passa a concorrer a uma LCD de 32 polegadas, sorteia. Essa campanha, se eu tiver uma falta injustificada ou botar atestado, mesmo que eu tenha perfil, eu [es]toui fora. Se eu faltar um segundo para lanche, um minuto da pausa particular, isso tudo faz parte do absentéismo. **Eu costumava dizer que o operador só tem um direito: direito a não ter**

direito. Atendemos a dezessete estados. Os cargos superiores de coordenação, de supervisão, de gerência, é assim, pr'os homens. São poucas as mulheres, negras, então... Mas, operador que [es]tá ajudando a supervisão alguma coisa, é mulher, 95%. (Teleoperadora, cipista¹⁰⁴, receptiva, 38 anos, mesmo com sintomas de muita impaciência “os nervos a flor da pele”, que ser teleoperadora ativa para poder receber a RV; grifo nosso).

Uma forma de produção em que se torna evidente o encantamento pelo individualismo, a intensificação do trabalho, a pressão por meios de novos mecanismos de controle, tanto pela dominação subjetiva da classe-que-vive-do-trabalho, o teleoperador subsumido à lógica do capital, quanto pelas novas formas de organizar o trabalho, que não minimizam o sofrimento do trabalhador.

3.4.9 A Relação Entre pares: concorrência x solidariedade

Trata-se de um contexto no qual as relações entre os pares são também redefinidas de acordo com o padrão flexível, pois que, ao intensificar o trabalho, também se intensifica o clima organizacional de competição e desconfiança entre os membros das posições de atendimento (PA), ao tempo em que modificam os parâmetros do que é ser solidário.

O trabalho em equipe nas centrais se molda ao processo de trabalho, de acordo com as novas configurações da lei de mercado da acumulação vigente – a maximização da lucratividade; portanto, os princípios que prevalecem são, como definiu Sennett (2001), a corrosão do caráter e um trabalho de laços frágeis. A força laboral é jovem, mas de forte absenteísmo, onde é mister competir e assim, o que se torna marcante é o engendramento de um ambiente em que a concorrência é a superação e a primazia é do teleoperador de qualidade e quantidade, o BATER METAS em detrimento da solidariedade.

Se é possível a relação entre os pares, e a solidariedade?...

É difícil por causa das disputas que se cria. O tempo todo você fica sendo provado e você precisa provar que é o melhor.

É, entre a gente. Por exemplo, a folga no final de semana. Uma equipe de vinte e cinco, são seis folgas. Então, assim, é uma coisa que eu estava conversando ontem, se eu vejo que eu não vou folgar eu posso até dar minha venda p[a]ra você folgar. Mas não há solidariedade esperando... Já deixa claro que, no próximo final de semana, você vai me deixar dar as suas vendas isso assim... É a questão do *Big Brother*, né? Todo mundo está ali por

¹⁰⁴ Enquanto visão do que pode ser um membro da CIPA, fica claro que a prevenção à Saúde é tão somente melhorar o mobiliário.

milhão. Então, por mais que você goste. Sabe? E, na empresa, a gente é muito cobrado, nesse um milhão não pode expor quem é o melhor e quem é o pior.

E, o que acontece, lá no meu setor, ainda tem os três melhores da manhã e da tarde. Então assim, quando eu vejo aquilo... Todo mundo quer estar com o nome ali, entendeu? Todo mundo quer o teu[seu] nome ali.

Durante todo o tempo, tem lá. Aí, geralmente, troca por mês. Os dez melhores vendedores por semana. Quando tem campanha, geralmente, por semana. Bota o nome das pessoas lá. Entendeu? Assim, conseqüentemente se você sabe quem são os melhores, também já sabe quem são os piores. Então, acaba criando uma disputa. Então, acaba criando uma disputa. Solidariedade existe. Mas é mais difícil... (Teleoperador, ativo, 23 anos, primeiro emprego, dois anos neste serviço, já teve gastrite nervosa, e tem o dia de domingo como um dia de sofrimento; pensar em bater metas já lhe tira o sono, gosta do que faz e precisa ficar entre os melhores; tem de pagar sua faculdade).

Observa-se que a gestão incita o trabalhador à “integração” de todos pelo *trabalho dominado*, como também constatou Seligmann-Silva (2002): “as pessoas [...] se tornam competitivas e se transformam em quase inimigas entre si” em busca de metas inatingíveis e esse ritmo intensificado que é estabelecido vem implicando em sujeitos com os “nervos à flor da pele”, irritabilidade, doenças físicas e fonte de sofrimento mental, levando lentamente à depressão e pensamentos suicidas, como veremos no próximo capítulo. Um trabalho de padrão taylorista combinado com elementos da empresa neoliberal, flexibilizada, no qual, supostamente, se tem criatividade e autonomia, ficando evidente a não possibilidade da presença da amizade, da solidariedade, devido aos riscos de falhas na relação e organização do trabalho.

A riqueza dos depoimentos, reproduzida na voz e na fala desses trabalhadores, reafirma e expressa a condição de precarização do trabalho cujos processo e organização da atividade dos teleoperadores expõem condições de trabalho sem autonomia, determinando um biorritmo acelerado ou um aumento da exploração laboral, um ambiente gravemente “contaminado”, que tem levado ao adoecimento de milhares de trabalhadores.

3.4.10 A Fragilidade do Coletivo: a ação sindical e a saúde do trabalhador

Entendo assim... eu acredito que todos os trabalhadores precisam ser sindicalizados... Agora não a sindicalização como acontece hoje, assim não. Você entra na empresa e eles preenchem uma ficha e já descontam.

Como exposto, o Sindicato que representa a maioria dos trabalhadores de teleatendimento/telemarketing é o SINTTEL–BA, fundado em 28 de maio de 1974, que, de acordo com o seu estatuto, abrange os trabalhadores das empresas que prestam serviços de telecomunicações, incluindo os de teleatendimento (*call centers*), de telemarketing ou marketing por telecomunicações e outras atividades que sejam correlatas, conexas, similares ou afins. Conforme informação da atual direção do Sinttel ele representa, atualmente, trabalhadores de onze empresas de *call center*.

O Sinttel/Ba conta com o seguinte organograma: Presidência, Secretaria Geral, Secretaria, Departamento Administrativo, Imprensa, Saúde, Formação, Jurídico, Homologação, Financeiro, Aposentados, Comissão de Conciliação Prévia e Conselho Fiscal, e, ainda, com treze diretores de base. Na composição da sua direção há apenas uma diretora liberada; a maior parte da direção do sindicato se encontra na base. A cota de mulheres nesse colegiado é contemplada, mas a maioria delas é diretora de base.

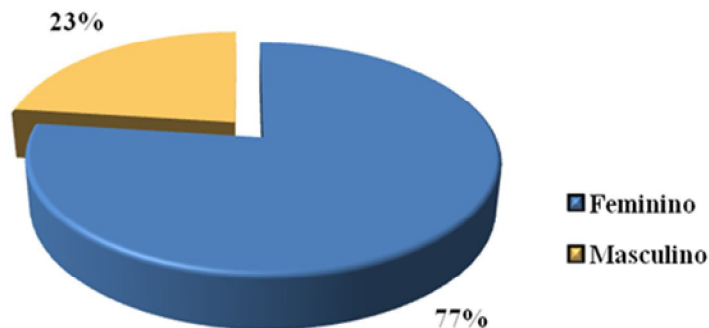
Os serviços que presta à sua base são os seguintes: atendimento médico e jurídico, convênios com faculdades, cursos profissionalizantes, cursos de língua estrangeira, pré-vestibulares, auto-escola e outros. Realiza alguns acordos coletivos, em conjunto com outros sindicatos regionais, os Sintteis, e faz, em alguns casos, mediação, por meio da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE). É um sindicato filiado à Federação dos Trabalhadores em Telecomunicações (FITTEL) e à Central Única dos Trabalhadores (CUT).

O Sindicato tem, no momento, em torno de 3.200 filiados, segundo informações do Departamento de Homologação. Essa força de trabalho tem como característica a alta rotatividade¹⁰⁵, que gira em torno de 5% ao mês. Há períodos em que esse valor aumenta, devido à alta pressão de trabalho, justifica a diretora responsável pelo setor. O empregado que fica mais de um ano na empresa é obrigado a homologar a demissão no sindicato da categoria e aquele que ficou menos de um ano realiza esse procedimento na empresa em que trabalhou. O perfil dos teleoperadores filiados ao sindicato está representado nos Gráficos 4 e 5.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Segundo o SINTTEL/BA, hoje se tem, da maior empresa de *call center* em Salvador, 60 homologações por semana.

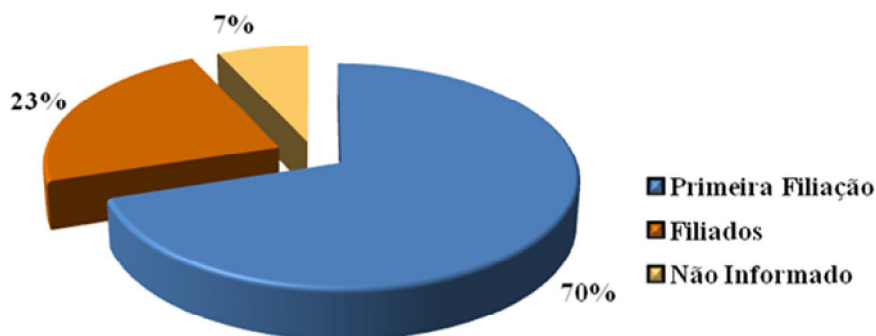
¹⁰⁶ Fizemos essa amostra com um pouco de dificuldade, pois nas fichas de filiação, os campos são muito restritos, isto porque há mais de um modelo de ficha e os dados que se tem em uma não se encontra na outra. Não tivemos acesso à totalidade das fichas, no caso, o conjunto dessa população filiada. Sugiro que o Sinttel se organize melhor sobre essa situação, pois esse documento merece um arquivamento adequado e uma ficha melhor burilada.

Gráfico 4 – Percentual de teleoperadores afiliados ao Sintell–Ba, por sexo – 2008-2009



Fonte: Dados obtidos pelas fichas de filiação do SINTTEL–BA

Gráfico 5 – Percentual de teleoperadores quanto a sua primeira filiação em uma organização coletiva – 2008-2009



Fonte: Dados obtidos pelas fichas de filiação do SINTTEL–BA

O Departamento Médico foi instalado em 1991 e então, passou a estudar cientificamente as doenças e os acometimentos dos trabalhadores, analisando as relações entre trabalho e adoecimento:

Em 2008, contamos com a solidariedade de alguns trabalhadores adoecidos que, por sua iniciativa própria, formaram uma comissão de saúde para dar apoio aos trabalhadores que procuram o sindicato que tem contribuído em atenção especial aos trabalhadores adoecidos que procuram o sindicato. (Presidente do Sinttel/BA).

Algumas estatísticas sobre o atendimento no setor saúde, em 2007 e 2008 estão apresentadas no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Número de atendimentos médicos e de emissão de CATs – SINTELL, Bahia, 2007/2008



Fonte: Setor médico SINTELL/BA

No setor de Telefonistas, de acordo com o Departamento Médico do Sinttel, a maior queixa sempre foi com relação à LER, situação que não difere, no caso, do “novo” trabalhador, o teleoperador. Como já discutimos neste estudo, tanto na literatura nacional como na internacional, essa categoria aparece com alta prevalência de doenças, como as LER/DORT, além das laringopatias, perdas auditivas e transtornos psicoafetivos.

Em Seminário sobre “Atividade de teleatendimento/telemarketing no setor de telefonia”, em 2002, na Fundacentro/SP, elaborou-se um relatório discutido em grupos de trabalho interinstitucionais, sobre a situação: a) Grupo 1: fatores de risco sobre a Saúde Mental; b) Grupo 2: fatores de risco para LER/DORT; c) Grupo 3: fatores de risco sobre Perda Auditiva induzida por Ruído, mas, no decorrer das discussões entendeu-se que para a atividade de telemarketing a denominação deveria ser “Riscos para a audição” e “Risco para voz (Disfonias)”¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Ver referência bibliográfica.

Assim, os argumentos da discussão e conclusão do documento em tela foi o que suscitou, em um primeiro momento, a necessidade da realização de diagnósticos e estudos para dar conta do conteúdo da atividade que contemplam situações regionais e culturas diferentes. A revisão da literatura brasileira feita neste estudo constatou que muitos trabalhos científicos sobre o segmento se deram a partir do balanço desse seminário.

Analisando as situações apresentadas acima com relação aos riscos na atividade de teleatendimento/telemarketing, pôde-se constatar, junto à Comissão de Saúde do Sinttel/BA (2008), *locus* frequente dos teleoperadores, que tais discussões ainda são recorrentes e não recebem a atenção devida pelas centrais. A observação permitiu a constatação de que o adoecer se deve à intensificação do trabalho, à sobrecarga que atinge não somente o corpo, mas também, a mente e que, sem dúvida é um desgaste pela pressão do trabalho que: primeiro, se materializa pelas cargas físicas (temperatura, umidade, “síndrome do edifício doente”, ruído intenso e vibrações transmitidas, ruídos de baixa frequência, etc.); cargas mecânicas (acidentes de trabalho); e cargas biológicas (microorganismos); e segundo, pelas cargas fisiológicas – **sobrecargas** (esforço físico, posição incômoda, ausência de pausas, etc.) e cargas psíquicas – **sobrecargas** (tensão prolongada, supervisão do trabalho sob pressão, ritmos intensos de trabalho, etc.) (LAURELL; NORIEGA, 1989, p. 110).

Vale ressaltar que, mesmo com muito pouco tempo na função, o trabalhador já não consegue mais ter motivação para a atividade e passa a vivenciá-lo como uma rotina estressante, desgastante e sofrida. Esse quadro revela um universo de trabalhadores espoliados, e quando sinalizam qualquer estreita relação de sinais ou sintomas de adoecimento ou acidente, são então definidas ações por parte da empresa sempre ameaçadoras, de humilhações e de pouca tolerância diante de um ser humano.

No dia a dia do Sinttel, é comum também receber trabalhadores cuja empresa se recusa a assinar a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), bem como os que já estão adoecidos por LER/DORT ou outras doenças, inclusive com abertura de CAT, que foram afastados pelo INSS, mas que estão recebendo alta como “aptos”, passando a viver em uma situação de sofrimento e fragilidade e que procuram na Comissão, suporte e apoio para o enfrentamento das incertezas, da insegurança sobre o retorno à empresa e de como agir.

Essa situação é recorrente e reflete muito do estado mental desse trabalhador, pois ali estão às marcas dos limites, das dores e, agora, da ausência de direitos pela vida-saúde que lhe foi ceifada. Nas queixas, o que vimos e o que mais se destaca é a necessidade de um lugar que reconheça as consequências que o trabalho deixou, não só em seu corpo, mas, também, para a relação social, o ambiente familiar e o futuro.

Uma parcela dos trabalhadores, a mais jovem, que trabalha para sustento próprio, das suas necessidades, e que tende a não suportar por muito tempo a situação precária de trabalho, é essa a parcela que sustenta os altos índices de rotatividade de trabalhadores que tendem a durar, em média, dois anos na empresa. Os trabalhadores de mais idade e que têm o trabalho no teleatendimento/telemarketing como uma renda familiar, geralmente, são os que duram mais tempo. Pela necessidade de sustentar a sua família, suportam as pressões e a demanda pesadíssima de trabalho e driblam as dificuldades e as doenças. (Presidente do SINTTEL/BA).

Quem conhece o sindicato são os doentes, são os afastados, o sindicato é fragilizado porque as pessoas só param, só procuram, quando têm um problema... (Dirigente de base SINTTEL/BA).

De fato, o contexto atual de desestruturação dos sindicatos junto a sua base se encontra associado à política neoliberal de reestruturação produtiva, de flexibilização, de terceirização e com isso ocorre a falta de interação com esse “novo” trabalhador. Assim, o relato da diretora do Sinttel procede, pois os teleoperadores entrevistados são os já adoecidos que mantêm uma relação com a instituição.

3.4.11 O Processo de Precarização e Gestão pelo Medo Desestabiliza os Coletivos

A própria condição de heterogeneidade vivida pelos teleoperadores – oriunda tanto da lógica da individualização, quanto da do salário, das metas, dos prêmios e outras – contribui para interditar a configuração de uma identidade *coletiva* no trabalho, de interesses comuns e do sentimento de pertencimento a um grupo sujeito às mesmas condições econômicas e políticas do restante da classe trabalhadora. (BRAGA, 2008).

Braga revela em sua assertiva, como já vimos, que as novas formas de organizar o trabalho tem todo um sentido com relação ao atual sistema de dominação social. A empresa neoliberal impõe um grau de sofrimento aos trabalhadores – diante da ameaça sempre declarada de cumprir metas, produtividade, competitividade – pela acumulação flexível, que, por sua vez, dificulta a resistência da classe que vive do trabalho.

O trabalho do teleoperador, que tem, em suas origens, fundamentos da nova ordem mundial neoliberal, é um contrato social precário, a partir da terceirização, da busca fácil de redução de custo, do conflito, da fragmentação estabelecida entre os trabalhadores. Por quê? e para quê? Para alcançar as metas promovidas pelas campanhas que geram permanente competição.

Porém, não são apenas as metas que separam o coletivo, mas toda a organização de trabalho: o controle, a gestão lhes exige individualidade, competitividade, as baias que, ao mesmo tempo em que se diz que devem trabalhar em equipe, também os separa, pois o tempo, que é rei para o alcance dos bons resultados, não permite nenhuma aproximação ou socialização. Essas circunstâncias criam, para alguns trabalhadores, uma situação de escuta de alta tecnologia ou de vigilância para punir, que os deixa mais apreensivos na execução da sua tarefa.

Segundo um dirigente sindical entrevistado:

Sobre a ‘precarização dos sindicatos perante as empresas’, pode-se apontar diversas causas: 1) O índice de desemprego é muito grande no Brasil; 2) Os Sindicatos não têm condição de fazer nenhum tipo de ‘mobilização’ junto aos trabalhadores, ou seja, o poder da instituição sindical é extremamente reduzido; 3) As empresas estão aplicando ‘planos de meritocracia’ ou ‘ciclo de ação de mérito’, concedendo reajustes salariais individuais discriminatórios e fora das negociações de acordo coletivo ou convenção coletiva de trabalho; 4) existem muitas negociações coletivas que são ‘nacionais’, feitas pelas centrais e federações, as quais não estão tendo ‘poder político e negocial’ frente ao ‘poder econômico’. (Diretor, SINTTEL/MG).

Quanto à situação, os relatos são a marca do contexto político, econômico e social de hoje, a partir da reestruturação produtiva, fenômeno que enfraqueceu a estrutura do sindicato e sua aproximação com a base, pois o que eles trazem em suas falas é muita pressão, que demonstra as consequências da política neoliberal. As empresas fazem questão de deixar claro o seu poder, nas negociações, devido ao exército de reserva, os desempregados, que deixam os trabalhadores das empresas em clima de total insegurança caso tenham contato com o sindicato. Daí a dificuldade de chegar a essa base nova de jovens estudantes. Uma luta, conforme os dirigentes sindicais entrevistados, nem sempre reconhecida por todos os diretores, às vezes desrespeitada, em função de muitos conflitos internos, do espaço de poder, o que dificulta a atenção e o compromisso com a base.

A dominação e a fragilidade do coletivo passam pelo plano ideológico, político e cultural, porque toda a gestão do mercado na contemporaneidade é pautada no incentivo à individualidade, que se transforma no mais puro individualismo, com o que a política sindical se torna bem vulnerável, incipiente no seu poder de mobilização diante da lógica imposta pelo capital. (BRAGA, 2008; DRUCK; FRANCO, 2008).

Como já demonstrado em capítulo anterior, os estudos de Braga deixam claro que não há vestígio da noção de uma identificação política, e mesmo simbólica, da “nova” classe

que vive do trabalho – os teleoperadores, jovens, frente à classe operária –, pois há, na atualidade, uma palidez ou invisibilidade da história operária.

Dessa forma, é importante que o sindicato dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing esteja atento à compreensão do que se encontra estabelecido para o coletivo, em termos de gestão, e procure formas de fazer com que a categoria tenha possibilidades de encontros, de identificação, de trocas, como forma de levar os trabalhadores a se reconhecerem, a construir uma identidade coletiva que permita uma ação diante do capital.

Capítulo 4

ENTRE A VOZ E O OUVIDO:

O TRABALHO EMOCIONAL E OS IMPACTOS PARA A SAÚDE DOS TRABALHADORES DO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

Este capítulo objetiva tratar mais especificamente da temática que mobilizou a realização deste trabalho, que tem como questão fundamental: **De que maneira o capital, em seu processo de acumulação mais recente, transforma a emoção humana, em habilidade emocional enquanto instrumento de trabalho e de produção de riqueza nas empresas de teleatendimento telemarketing?** Trata-se de apropriar e subordinar a emoção humana, em suas condições objetivas e subjetivas, o que tem levado ao adoecimento crescente dos teleoperadores, devido à dimensão do controle da emoção, como característica inerente ao trabalho da atividade.

4.1 APROPRIAÇÃO E SUBORDINAÇÃO DA EMOÇÃO HUMANA NO SISTEMA CAPITALISTA

No âmbito reificado do projeto do capital e de seus mecanismos de funcionamento, o trabalho assume uma forma ativa de subjetividade, desde que seu objetivo precípua seja colocá-los a serviço do capital e suas necessidades de acumulação. Trata-se, entretanto da construção de uma subjetividade *inautêntica*, na precisa conceituação de Tertulian (1993, p. 442), pois está tolhida e voltada para valorização e auto-reprodução do capital, na ‘qualidade’, para o ‘atendimento ao consumidor’. (ANTUNES, 1999, p. 128).

Pela forma de seleção do teleoperador para entrar na linha de trabalho, seja em atendimento ativo, receptivo ou ativo e receptivo, observa-se que o trabalhador deve se apresentar como convêm à tecnologia empregada, à solicitação do serviço ou produto da empresa contratante, subordinado a roteiros estabelecidos pelas contratadas, por meio de “sistemas de gestão” desenvolvidos pelas empresas, em que são indicadores de qualidade o controle do tempo e metas estipuladas ao dia, visualizados em tempo real da sua atividade. A sua ação e atuação são monitoradas pelo setor de qualidade, supervisor e cliente e o

autocontrolar-se é mister demonstrando atenção, cortesia, satisfação, educação, sem alterar a voz e obedecendo ao tempo pré-estabelecido. É a qualidade total para o bom faturamento.

Além disso, eles devem ser “participativos” no processo produtivo através do trabalho em equipe, envolver-se nas campanhas e metas, que devem ser cumpridas – segundo eles próprios relatam, “dar o sangue para a empresa” ou “vestir a camisa da empresa” –, “se encontrar” na “missão” da empresa e em atenção aos procedimentos exigidos, caso contrário, precisarão ser requalificados e “melhorados” para o bom atendimento ou venda.

À medida que fomos ouvindo os trabalhadores e, ao lado disso, procedendo à leitura das pesquisas realizadas no setor de serviços, em especial, nas centrais de teleatividades, a nossa reflexão sobre a gestão e a organização desse trabalho nos levou a considerar que a qualidade total e o padrão taylorista, em conjunção com elementos da produção flexível do padrão japonês, são definidores das múltiplas determinações do estranhamento desses trabalhadores, de se sentirem tão somente voz e ouvido, de se acharem máquinas.

A impossibilidade do acesso aos dados diretos das empresas sobre as suas diretrizes e políticas de gestão/organização do trabalho não se revelou um impedimento para confirmar a aproximação da realidade do trabalho do teleoperador: a organização do trabalho das centrais de teleatividades é taylorizada, sustentada em novas tecnologias e no padrão flexível do “modelo japonês”, pois:

a) existe um manual padrão para as empresas, ficando explicitado que a padronização representa a qualidade;

b) o objetivo é alcançar, por meio de documentos escritos ou visuais, o propósito de “conscientizar” seus “colaboradores” para o “envolvimento”: no caso do teleoperador, há roteiro prescrito que deve ser seguido, um plano, conforme o serviço ou produto;

c) a nova realidade deve se adaptar às mudanças da economia mundial, aumentando a competição, primando pela redução de custos, maior produtividade, eficiência, qualidade do produto e pela **satisfação do cliente**: aí se encontra o controle dos indicadores de qualidade que os teleoperadores devem seguir;

d) auditorias, monitorias internas constantes e externas são realizadas para averiguar os procedimentos fixados, a avaliação de desempenho individual e da equipe, com o intuito de identificar os responsáveis pelas falhas; o *feedback* é efetuado no dia a dia com advertências por escrito, além das providências para as soluções. Ressaltamos que a empresa contratante, além de exigir essa monitoração da terceira, também faz suas monitorações, caracterizando uma severa política de vigilância; e

f) os cumprimentos dos acertos, que é, também, uma maneira de controle e fiscalização do trabalho e dos trabalhadores.

É, portanto, um trabalho estranhado devido à sua subordinação e a um controle pautado pela “ausência de emoções” na realização da tarefa, a um forte sistema de vigilância e de disciplina do tempo social e individual. Um trabalho precário e gestado pelo mercado, em suas mutações ou condutas “globais”, pelo medo e constantes constrangimentos.

Verifica-se “o sorriso na voz”, “a empatia na voz” como a principal preocupação da monitoração e dos trabalhadores para o bom atendimento ao consumidor. A nova alienação é operada pelo controle da ausência de emoções do teleoperador, conforme evidenciado nos depoimentos que seguem:

Controle tem que ter. Principalmente, controle. Você tem que ter controle com aquele cliente. Porque ele exige demais de você, ali. Então, você não tem aquela paciência, mas deve segurar. Às vezes você acaba perdendo a paciência. Você acaba falando num tom mais alto. Você acaba ficando nervosa com aquele cliente. **Por isso que, tanto no receptivo como no ativo, você vai ter sempre que ter controle.**

Às vezes, você fica nervosa. **Às vezes, você tem um certo descontrole. Você não pode mostrar pr’o cliente, lógico.** Mas, você fica um pouco nervosa, porque aquele cliente [es]tá tentando fazer com que se exalte com ele. Quando... ele vê que você não [es]tá perdendo a paciência, muitas vezes, ele desliga o telefone, ou ele começa a falar palavras p[a]ra ver se você começa a se descontrolar. (Teleoperadora, ativa, 23 anos, primeiro emprego). Grifos nossos

Muita pressão, porque, a qualquer momento, alguém poderia ser desligado da empresa por péssimo desempenho, porque chamava de péssimo desempenho. Algum momento, alguém ia estourar e pedir demissão. Aconteceu muito isso. O sentimento de como seria o outro dia. (Teleoperador, ativo e receptivo, 26 anos). Grifos nosso

P[a]ra começar, a nossa voz já é monitorada. Então, se você [es]tá com entusiasmo na voz, ótimo. Se você se mostra apática, não pode. Se, você fala rápido, não pode. Se fala devagar, não pode, pode ser considerado em tá[estar] enrolando p[a]ra atender menos. E isso... interfere em salário, em dinheiro, na variável, na qualidade. O cliente pode falar o que quiser. Você, não pode responder, né? Você não pode desabafar.

Se você liga, eu tenho que falar o meu nome, tenho que te dar bom dia, tenho que falar o nome da empresa. E você tem um tempo p[a]ra fazer. **Três segundos, p[a]ra você atender. Se eu não atender em três segundos, a minha qualidade já foi embora.** Em três segundos... p[a]ra eu atender. Não é p[a]ra eu dar resposta, né? **Tipo assim, você chegou, eu não posso demorar cinco segundos p[a]ra dizer alô. É meu nome, o script da empresa.** ‘– Bancocard, Raimunda, bom dia!’. Eu tinha três segundos p[a]ra fazer isso. E se eu falar Raimunda, Bom dia!... **Eu tenho que falar meu script. Cada produto, eu tenho um script. Então, hoje eu atendo, desbloqueio. Eu tenho que usar o script de desbloqueio.** Vamos dizer que é um cartão novo que [es]tá chegando agora; ou, se você tem dez anos ou

mais de um ano, você é um cliente da casa e tem um script diferenciado. Se eu não fizer o script, eu sou despontuada e eu perco dinheiro. É o CCQ – Centro de Controle de Qualidade: implica em vários indicadores que vai[vão] me pontuar ou não.

Isso. Então, todas as ligações estão lá, gravadas; então, gravou o dia primeiro, o dia dois, o dia três, o dia quatro, enfim, todos os dias do mês. Aí vem o monitorador, digamos assim, e vai pegar aquela ligação do dia dez. Vai pegar de três a cinco ligações aleatoriamente, daquelas que estão gravadas – é isso que eles passam pr’a gente – e aí vão avaliar aquelas ligações. Ah! Ela fez o procedimento, a voz dela foi legal, ela [es]tava com o sorriso na voz... Ok!... Sorriso na voz? Ah! é uma fala empolgada. Bom Dia! Tudo bem? (Teleoperadora, diretora sindical de base, receptiva, 26 anos).

Assim, na estrutura “neotaylorista”, os trabalhadores não apertam parafusos, como na esteira ou “linha de montagem” fordista, porém, no fluxo informacional ou na linha de atendimento ou vendas, como chamam os teleoperadores, repetem um roteiro de linguagem preestabelecida, formatada, e isso, seguidamente, com um discurso pronto para cada produto ou serviço, tudo de acordo com a missão e o plano da empresa e ainda envolvidos com os resultados do negócio. Sendo assim, “apertam” e tolgem sua emoção que é controlada e vigiada; por isso devem ser pacientes, ter um desempenho hábil, uma capacidade cognitiva dinâmica, saber conviver com a pressão e o “vigiar e punir” constante do seu atendimento ou venda. O padrão é um só: ter “o sorriso na voz”.

Além disso, verifica-se que o trabalho real é de mais trabalho ou intensificação do trabalho – completamente rígido em seu controle permanente.

A compreensão da noção de intensidade supõe ainda que a atenção esteja concentrada sobre a pessoa do trabalhador, sobre o coletivo dos trabalhadores, e não sobre outros componentes do processo de trabalho que têm capacidades de alterar os resultados, tais como as condições tecnológicas. Sempre que falamos em intensidade de trabalho, isto é, do trabalhador. Dele é exigido algo a mais, um empenho maior, seja física, seja intelectual, seja psiquicamente, ou alguma combinação desses três elementos. [...] A intensidade tem a ver tão-somente com o sujeito do trabalho, com o trabalhador individualiza ou com o coletivo dos trabalhadores. (DAL ROSSO, 2008, p. 20).

A intensificação do trabalho envolve a pessoa humana em sua totalidade enquanto dispêndio físico, capacidade intelectual ou emocional e cognitiva. Para além dessa demanda concreta, o capitalismo contemporâneo exige do corpo, perspicácia, uma afetividade ou acúmulo, adquiridos pelo tempo ou pelo processo de socialização. É o que revelam os trabalhadores:

Olha, o operador tem que ter habilidade com as mãos. Porque você utiliza muito; e tem que saber dialogar com o cliente, tem que ter habilidade. Por isso, quando você entra na empresa, é[são] feito[as] várias coisas. É feito teste de dicção. Da maneira como minha voz se encontra hoje, eu não entraria, em nenhuma hipótese, a princípio, seria logo descartado. A perda da minha voz? É do próprio trabalho, da atividade, que deixa você dessa forma. Ou os controles? Ou as competições? As metas?

Você tem que ter um bom manuseio: com o tempo você vai adquirindo, vai pegando prática naquilo. Você tem que ter um bom manuseio com as mãos p[a]ra poder digitar, p[a]ra conhecer as teclas de atalho do teclado. Pra ser o que eles chamam de operador proativo, rápido. Aquele que termina o dia com o seu TMA [o tempo médio de atendimento, ele vai somar todas as ligações] dentro do que a empresa permite. Aí, você é um trabalhador proativo. Agora p[a]ra que isso aconteça, sua nota tem que estar de oito e meio a nove.

Se o cliente liga dizendo que [es]tá com dificuldade de fazer chamada ou que está com dificuldade de fazer recarga; se ele [es]tá ligando pra mim, se a empresa paga p[a]ra o trabalhador, p[a]ra, justamente, para resolver, mas que nós não dispomos de ferramentas que nos possibilite a solução, é aí onde começam as maiores incidências daquelas pessoas quererem saber o que você fica fazendo ali o tempo todo com o head set no ouvido. O supervisor não fica lá monitorando, na mesa dele, a sua ligação, nessa hora. Eles ligam pra gente na intenção de a gente tá[estar] apto pr'a resolver aquele, mas a gente não [es]tá apto a resolver aquele tipo de serviço. Porque cada reclamação tem o seu link. O fluxo de atendimento é intenso, malmente temos tempo de respirar no intervalo de uma ligação p[a]ra outra – são dez segundos, não passa disso... após a situação de apresentar perdas vocais, fui para o agente virtual, eram mil e seiscentas ligações por dia. Eu tinha que escutar os clientes, qual a solicitação dele pra transferir pr'o setor certo, também você tem o seu tempo médio de atendimento tinha que ser de quinze segundos nesse novo setor. (Teleoperador, 36 anos; com perda de cordas vocais, afastou-se por doença ocupacional, mas se encontra de alta do INSS).

O método de operar os serviços é a subordinação real dos teleoperadores; o princípio do trabalho nas CTAs é de gestão e organização severas do processo de trabalho, nos ritmos e no autocontrolar-se, uma supervisão que elimina qualquer iniciativa ou resolução fora do roteiro planejado, mesmo que haja necessidade, diante da estreita margem que rege um padrão que não visa o inesperado, pois, como diz Taylor, é preciso “quebrar o freio do operário” (BRAGA, 2006), dominar, subjugar, constranger, delimitar a ação.

Além de seguir os “padrões de controle de processo” da empresa contratada e da contratante, enfrentam situações inesperadas com os clientes e passam a se sentir autômatos, nervosos, incompreendidos, compostos por órgãos, tolhidos de suas emoções e autonomia, o que lembra Marx (1982) quando analisa a Fábrica.

Assim, na fala dos teleoperadores, fica claro o controle do que se deve falar, em função da monitoração ou da escuta direta e por meio de roteiro formato e do tempo-padrão no fluxo informacional de atendimento e vendas:

É preciso obedecer a um script. É muito difícil; assim..., é complicado, realmente. **Porque seria aquele roteiro determinado pela empresa até pelo tipo de linguagem que você vai utilizar. Muitas vezes, não dá p[a]ra adequar a situação ao que o cliente lhe pergunta,** entendeu? P[a]ra você explicar e seguir aquele roteiro, é estressante. **Por que você fica ligado no automático, repetindo aquilo, e sentindo que você não está lá respondendo ao cliente, porque você não conseguia adequar a linguagem ao cliente.** Porque nem todo o cliente tem o poder de captar, também, de forma muito clara. Então, a gente fica seguindo aquele roteiro da empresa e você não pode exceder o limite de tempo. Então, o cliente não tem a capacidade de entender, por exemplo, em um minuto e meio, você tem? Tem cliente que não consegue absorver aquela informação dentro daquele roteiro que a empresa manda seguir. Se você não conseguir, você é punido paralelamente. **Você é acompanhado, você é monitorado e esse valor é retirado do seu salário.** Então, isso aí dificultava muito, entendeu? E isso aí gerava um alto grau de estresse. Vinha a própria insatisfação de não conseguir passar p[a]ra o cliente o que era necessário passar e as restrições da empresa na forma da comunicação.

É uma situação muito difícil. Nos primeiros momentos, tentava buscar habilidades externas, a partir da linha do que a empresa exigia né? Sem fugir, totalmente, do roteiro da empresa, p[a]ra poder adequar ao cliente. Mas, a posterior, isso ficava mais difícil ainda, porque, quando conseguia satisfazer de uma forma mais clara, você era punido da[pela] empresa porque saía da linha, vivia num determinado... as palavras utilizadas. Era script de palavras utilizadas. **Não importa, se o cliente ia entender ou não. Então, até pelo lado humano, você percebia que a pessoa não tinha um grau de cultura muito grande. Era necessário utilizar outra linguagem pra adequar à dele p[a]ra que ele sáisse satisfeito. Mas, quando você fazia isso era punido e gerava desconto no seu pagamento.** No seu percentual de RV [remuneração variável], que era sobre isso: se utilizou a linguagem adequada, se não utilizou. O cliente entendeu, não entendeu. **É horrível. No início, você passa despercebido, mas, no decorrer do tempo, no dia a dia, parece uma guerra;** é muito chato, deselegante, constrangida, porque p[a]ra ouvir o cliente... muitos clientes têm razão. Mas, pela própria estrutura de você trabalhar: ‘Sim, Senhor’, ‘Sim Senhora’, ‘O Senhor está com a razão’. ‘Mas eu não [es]tou lhe perguntando isso, eu [es]tou dizendo’. ‘Pois não, Senhor, estou registrando’. **Totalmente robotizado; o seu emocional vai pr’o... Porque você [es]tá vendo que você poderia utilizar de uma outra forma p[a]ra chegar pr’o cliente de outra informação. Mas você não pode. Tem que ter calma, principalmente. Inclusive, eu fazia uso de medicamento. Boa parte dos operadores usa esses tranquilizantes. Eu comecei a usar Valium, depois fui reduzindo pro Evapio dois miligramas.**

Os sentimentos... Levo pra casa porque as pessoas começaram a me ver de forma robotizada. Cheio de freios, cheio de limitações na comunicação. O tempo que levava lá dentro isso foi anexo ao nosso ser do dia a dia: **aceitação forçada, resignação.** Porque, lá, tinha que ser resignado p[a]ra ouvir o que queria, p[a]ra ouvir o que não queria, tudo, certo?, gerando conflito lá fora, a sua realidade, e o seu interior enfrenta lá fora; respondia automático. **Em casa, atendia como se [es]tivesse trabalhando. Na época que eu fazia graduação, saía à tarde e só não conseguia fazer a prova à noite, voltando a funcionar duas, três horas. Ficava no automático, não anexando, nem absorvendo nenhuma informação, gerando paranóia.** Sempre trabalhei com cartão de crédito e é muito

desgastante. [...] Tô[estou] todo desgraçado em forma psicológica e física. **Lesões muito grandes por esforço repetitivo... Inicialmente, eu comecei a perder a criatividade. Acho que você... até pelo processo de maturação da faixa etária. Mas não era. Era o trabalho, porque você não agüenta mais público, multidão, zoadá. O estresse vem com limite.** Você não agüenta mais engarrafamento. Porque você trabalha na linha de precisão. O segundo é importante. A paciência acaba e tudo tem que ser certinho. Eu tive síndrome do pânico, fiz tratamento e tomei remédio. Faça uma observação e pegue uma pessoa que fique um mês lá, p[a]ra entender esse tipo de trabalho. **A observação do ambiente de trabalho não basta, tem que ver como os operadores são tratados pelos clientes e pelos superiores, porque a hierarquia é do Satanás.** Cento e vinte, cento e cinquenta ligações, é retenção. (Teleoperador, 47 anos, receptivo-retenção).

Os teleoperadores utilizam um aparato de novas tecnologias, porém as determinações são de um ser autômato, sem dúvida, como visto nos depoimentos, que deve sempre manter a paciência, sem responder a questionamentos, para quem não é possível qualquer desrespeito, ironia ou deboche ao cliente, e que deve agir de acordo com a necessidade da demanda, com a necessidade do cliente; esse é um processo de trabalho que reduz o uso da força física e intensifica o equilíbrio emocional e psíquico do trabalhador. Observa-se nos depoimentos, ainda, uma forte pressão para que não se use palavras de baixo calão e não se altere a voz; também não se pode ter dúvida, nem alegria, nem tristeza, tampouco ironia, na relação com o cliente, e suas emoções e a produção são monitoradas por meio de escuta eletrônica.

Assim, essa é uma classe que atua em um trabalho cuja subordinação se encontra à mercê do fluxo informacional das vendas, dos serviços aos usuários, em que o processo operacional exigido é de rígido controle do trabalho vivo, em que sua emoção, sua subjetividade é tomada, para que o trabalho se efetue com empatia, com um sorriso na voz. Conforme verificado, é o controle do trabalhador sobre o estresse, o equilíbrio emocional diante de qualquer solicitação de resolução, convencimento, junto ao cliente, em ritmo acelerado, devendo obedecer a um tempo de atendimento médio ou não, caso esteja na função ativo ou receptivo, logo, uma temporalidade e o controle do trabalhador que se submete ao desejo da organização ou das máquinas.

Nas falas, nos depoimentos, nos relatos dos teleoperadores, o que se ouve é que eles são máquinas – não são seres humanos, e sim máquinas – pois que seus sentimentos são reprimidos, bloqueados:

Nós não somos robôs, mas, infelizmente, é assim que nós somos tratados. [...] somos monitorados de forma integral desde o atendimento ao 1 cliente até mesmo no que diz respeito ao nosso uso de tempo para o lanche (15m) ou ida ao banheiro(5m) [...] ¹⁰⁸. (Excerto de carta de uma teleoperadora à Fundacentro, grifos nossos).

Seligmann-Silva (2007), em estudos sobre os processos psicossomáticos, comprova também a nocividade do autocontrole emocional prolongado para todo ser humano, dessa alta carga de atividade cognitiva que concentra as energias mentais, reprimindo a manifestação de emoções e quaisquer pensamentos alheios ao trabalho. Cremos ser esse um aspecto importante a salientar de novo: o que vimos não é só o controle das emoções, como também o temporal.

Os aspectos relatados evidenciam que o adoecer no trabalho se constitui pelo sofrimento de uma emoção sob controle, que é expressão de uma organização e gestão de trabalho que está levando esse segmento de trabalhadores a um aumento de casos de LER/DORT, em que as velhas práticas recebem nova “roupagem”, novos discursos aos quais os trabalhadores em tempos flexíveis se submetem, na reinvenção da valorização do capital, e isso, como veremos, tem repercutido na saúde do teleoperador em novas patologias.

Barreto (2003, p. 81), em sua análise histórica sobre as emoções, diz que Le Doux (1998, p. 43) afirmava que “as cognições (pensamentos) superavam a lacuna existente entre a não-especificidade do *feedback* e a especificidade de experiências vivenciadas”, ou seja, a cognição determina as emoções. Daí se pode ver que o contexto social de dominação, em sua mais “nova” reconfiguração, faz uso dos sentimentos humanos no seu labutar, dos potenciais, das capacidades, mantendo *seus ritmos e cargas definidas, pessoais ou grupalmente* para que o trabalho produza mais resultados.

O cartaz apresentado na Figura 3, da época pré-privatizações, mostra como telefonistas e atendentes já sentiam que, em “tempos modernos”, a produção subsume o ser humano e não valoriza o trabalho vivo. Contudo, como dizem os trabalhadores, mesmo com o máximo de tecnologia, “**somos nós, uma voz, que escuta, que fala, que resolve**”, em suma, é o ser humano, no caso, as telefonistas, a ferramenta principal para a realização do trabalho. E, no caso do segmento mais novo, o dos teleoperadores, ainda seguem as queixas do controle panóptico do que se deve falar e do que se deve responder.

¹⁰⁸ Ver a íntegra da carta no Anexo T.



Figura 3— Cartaz da década de 1980, seminário sobre a saúde das telefonistas do SINTTEL/BA

Fonte: Sinttel/BA

Eu tive dificuldade de um sono tranqüilo, a insônia é constante. Eu posso enumerar. É um trabalho estressante. Eu já passei mal. Uma vez, um senhor me pediu um telefone de um determinado local de um assinante e a gente só pode passar um número de telefone, se o cliente disser o nome completo ou endereço completo, p[a]ra fazer a pesquisa, e ele não tinha nem o nome nem o endereço completo. Eu tentei ajudar ele, de todas as formas. Aí, o senhor me xingou de todos os nomes que podia. Até que eu desliguei a ligação. Aí, eu dei um tapa na mesa e a supervisora veio me chamar a atenção dizendo que ali não era a minha casa, mandando eu manter o respeito pelo ambiente de trabalho. Na mesma hora, eu senti algo escorrer desse lado e eu não consegui mais digitar; fui levada às pressas pr'o ambulatório. Fiquei lá por trinta minutos e voltei pr'o atendimento outra vez. Eu não atendo mais telefone em casa, porque o serviço é muito estressante. **Eu tinha planos de ter filhos, hoje eu não tenho mais paciência, eu abri mão, porque não dá, eu não tenho mais paciência p[a]ra cuidar de criança.** Isso abala a gente até no relacionamento, porque a gente sai do trabalho estressado. Às vezes, numa ligação, acaba todo com o seu dia, te destrói mesmo. Tanto que **o meu marido foi demitido, porque ele surtou. Ele ameaçou quebrar as máquinas.** Veio a coordenadora, a supervisora, a assistente desligar ele. **Mas, ele surtou, literalmente. Ele deu vários murros na PA e gritou dizendo que ia quebrar o computador, gritou p[a]ra todo mundo ouvir e, na semana seguinte, foi desligado.**

Quando a gente é desligado na empresa parece que é detento: toma o nosso crachá e leva até a portaria porque, sem o crachá, você não volta mais, p[a]ra ter certeza que você saiu, você é escoltado até a portaria. A

própria portaria lhe escolta. É humilhante. Parece que [es]tá roubando, que saiu furtando alguma coisa, que a polícia veio levar. [Es]tá prendendo. **Poucos supervisores que permite[m] dar um abraço com os amigos próximos.** É assim, manda colocar a pausa feed back e, na mesma hora, manda pegar as suas coisas e levar até a portaria, e não pode ter mais contato com o colega. (Teleoperadora, receptiva, 31 anos).

[...] Isso me incomoda muito. Porque, quando eu, que, acho que deveria, quando eu entrei, eles disse[ram] que eu tinha que ter respeito pelo cliente. E eu sou de uma família muito humilde. Quando meu pai sempre me disse que eu tinha que tratar bem do rapaz que lavava o chão que eu entrava ao diretor, p[a]ra eu entrar. Ao diretor, porque eles não podem ganhar a mesma coisa, mas eles valem a mesma coisa, do mesmo jeito que eu. Os mesmos valores que eu tenho, ele também tem, como pessoa, não importa se ele é negro, se ele é branco, se ele lava o chão... Então, isso me incomoda. **Por que eu tenho que tratar uma pessoa que [es]tá no telefone público mal e o residencial, eu tenho que ouvir os absurdos que eles me diz[em]? Quieta, calada, e eu não posso dizer nada a ele; então, isso, é uma pressão muito grande. Porque eles gritam com a gente, a gente trabalha, agora não, porque demitiu muita gente, assim, foi uma demissão muito grande. Hoje deve ter, no máximo, cem, no andar, mas tinha duzentos e sessenta e cinco pessoas. E era uma base de sete a oito supervisores, todos gritando com a gente e, quando eu entrei, ainda tinha pessoa com perfil p[a]ra supervisor, eu acho que p[a]ra você ter liderança você tem que ter perfil. Você tem que saber, primeiro, é respeitar as pessoas, e lá, hoje, não existe isso, porque o tratamento é assim: ‘Burro! Vocês são burros!’.** E isso não é forma de trabalhar em equipe! (Teleoperadora, receptiva, 31 anos, sofreu acidente de trabalho, afastada por LER/DORT, em alta do INSS; se encontra na ativa, em seu primeiro emprego formal).

Para os teleoperadores do século XXI, a estrutura das CTAs representa a sociedade empresarial das Novas Tecnologias, onde o trabalho continua pouco prazeroso e alienante como os da fábrica. O processo, segundo Antunes (1999), ou as formas contemporâneas de estranhamento, a subjetividade que surge na fábrica “moderna” ou na linha de atendimento são a expressão de uma existência estranhada em relação ao que se produz e para quem se produz.

Vejamos relatos do grupo focal:

Eu já menti demais ali dentro. Já menti, já menti, do cliente tá[estar] lá com o cartão cancelado por erro deles lá, isso, aquilo. De eu ficar mentindo. ‘Não senhor, não senhor’. Entendeu? Sendo xingado o tempo todo e você ter que segurar aquela onda ali. Chega um ponto que é como o copo de água.

Eu me sinto ferido, assim falando, porque às vezes eu me esforço [ao]máximo p[a]ra satisfazer o cliente e recebo elogios do cliente. Mas, nesse processo de monitoração, de repente, eu sou punido. Porque, apesar de eu ter alcançado a meta, mas eu não alcancei... a satisfação que eles queriam... Entendeu?

No Call Center eles acham que é o seguinte: por ser uma coisa ligada à tecnologia, todo mundo é robô, entendeu?

Essa não sou eu! Porque eu [es]tava sendo miserável com as pessoas no telefone. Eu [es]tava fazendo coisas que... isso fugia da minha índole. Rapaz! Será que é isso que eu quero? Será que eu quero ganhar em cima da miséria dos outros? Não quero saber, quero passar por cima de todo mundo, é o que acontecia.

No início, tudo são flores. Você consegue não absorver aquilo... Essa empatia! A empresa só visa o lucro dela e o cliente... se o trabalhador quiser outra forma de fazer, ele vai ter que aguardar um dia o sistema trabalhar conforme ele queira.

O trabalho emocional, no serviço do teleatendimento/telemarketing, ou a subjugação da emoção por exigências relacionadas ao processo de trabalho, como se verifica, o autocontrolar-se como competência pessoal sempre posta a serviço do desconhecido, sob um constrangimento direto entre a baia e o cliente, assim os trabalhadores operam a atividade que despende “forças vitais” pelo seu comportamento e modo de agir.

É o corpo e a mente que materializam o trabalho; percebe-se assim, alguns indicadores que evidenciam o adoecer pelo trabalho do teleatendimento/telemarketing, como: a) o ritmo acelerado imprime a automatização do pensamento; b) solicitação da memória e da atenção e emoção contida; c) repetitividade da tarefa em contraste com sua complexidade; d) insuficiência de pausas; d) pressão sobre o Tempo Médio de Atendimento e metas estipuladas p/dia; e) relação difícil ou ameaçadora com a supervisão e os clientes/usuários; f) competição entre pares, conflitos constantes promovem a exploração do trabalho; g) exposição entre os “melhores” e os “piores” teleoperadores disciplinam o coletivo; h) a fila de clientes em espera; i) a falta de controle sobre o trabalho; j) o desemprego amedronta e os laços de submissão exigem mais trabalho; e l) a impossibilidade da solidariedade.

Comprometimento da saúde, essa é uma situação marcadamente presente nas falas dos entrevistados, que eles articulam com os sentimentos de humilhação, de culpa, que os levam a ter ansiedades, dificuldade para dormir, dificuldade de concentração, pouca tolerância, perda de memória, pesadelos, fobias e pânico, que lembram os sintomas do esgotamento profissional – patologias decorrentes da sobrecarga ou intensificação desse trabalho.

Então, constatamos que as engrenagens desse trabalho exercido sob forte controle, velocidade e competição, dentro e fora das baias, vêm minando a saúde do corpo e da mente da juventude e, por conseguinte, o seu futuro. Uma suposição, no início desta investigação, que era apenas um questionamento, mas que, após os relatos dos trabalhadores, não deixa mais dúvida do que são os ambientes e as relações de trabalho aqui verificadas.

O sistema taylorista se apropria e toma para si o “saber operário”, para a manutenção de uma rigidez; fixa os novos instrumentos de controle, como vimos; e subjuga as emoções dos teleoperadores, em função do que está definido na ferramenta da qualidade do atender bem, por meio de monitorações que deixam mulheres e homens vulneráveis em sua saúde física e psíquica.

4.2 A SAÚDE DOS TELEOPERADORES: O DESVENDAR DE CORPOS E MENTES

Diante da Dor dos Outros
(Susan Sontag, 2003)¹⁰⁹

A epígrafe acima trás o nome da obra de Sontag (2003), que expressa um resumo da condição de vida “moderna”, em que a autora provoca, atíça, suscita o questionamento sobre o que pode sensibilizar o outro, trava uma discussão sobre as guerras e suas seqüelas, sobre a solidariedade e os deveres. E isso tudo, com base em imagens que vêm por meio do poder midiático. E o que fez vir à tona a discussão de Sontag? Com efeito, o sofrimento que se assiste, advindo das situações concretas hoje estabelecidas no atual mundo do trabalho, remete ao que se observou em imagens de trabalhadores sofridos, entrevistados adoecidos pelo trabalho, objetos da exploração capitalista. Nas palavras de Marx (1982, p. 416), o sujeito capital em sua produção “ataca o indivíduo em suas raízes vitais”.

Sontag, em sua reflexão, trata de um assunto de extrema importância: Estamos apáticos ou será possível indignação? Existem caminhos para a solidariedade, que se faz necessária diante da violência? Essas questões estão postas para a relação capital-trabalho, e podemos afirmar que as transformações da gestão e organização do trabalho, na medida do que foi visto, ocasionaram a precarização social no mundo do trabalho.

Algumas situações são apontadas para centrar no que aflige os que vivem do trabalho. Dejours (1999) nos mostra as guerras que ocorrem “sem armas na mão”, o que o levou a analisar, em sua obra *A banalização da injustiça social*, o contexto atual do trabalho e, citando Morice, “as motivações subjetivas de dominação: por que uns consentem em

¹⁰⁹ Sontag em *Diante da dor dos outros* discute questões quanto à representação de imagens da violência e reflete sobre as imagens de guerra e de desgraça a que somos submetidos diariamente na mídia.

padecer sofrimento, enquanto outros consentem em infligir tal sofrimento aos primeiros?” (1996 apud, DEJOURS, 1999)¹¹⁰.

Como já mencionado, o instrumento militar usado nessa guerra, em nome da razão econômica, a partir do “modelo de acumulação flexível” é marcado pela lei do mercado livre **de como competir, como castigar, como agüentar, como ficar calado, como negar o sofrimento do outro**. Ressalta, ainda, Dejourns, que a guerra tem vencedores cujas convicções neoliberais são lógicas e compreensíveis. Ela funciona não só pela maquinaria econômica, mas pela permissão e consentimento de homens e mulheres, pois a maquinaria e seu poderio se mantêm em funcionamento com a banalização ou a normalização do mal. Pergunta-se: mas por que a máquina de guerra funciona tão bem assim? (FORRESTER, 1997, p. 15). Dejourns analisa que, com o desemprego estrutural criado pela nova acumulação, falta esperança, e isso dá lugar ao sofrimento e ao medo trazendo efeitos perversos como alimentar injustiças e não mais criar resistências.

Então, mais uma vez, pergunta Dejourns, como tolerar o intolerável? Em nossas observações, os trabalhadores investigados transmitem: 1) uma relativa passividade frente às transformações ocorridas no mundo do trabalho, especialmente, à precarização instaurada pós-privatização no setor de telecomunicações e assim se percebe que há: 2) tolerância; 3) resignação; 4) *assujeitamento* a uma dominação social que se “naturaliza”, tendo como pano de fundo, uma ameaça permanente aos trabalhadores, o desemprego; 5) a situação dos *sobrantes* concede o processo de dessocialização de forma progressiva, uma desfiliação-exclusão social que faz sofrer, adoecer, mental e fisicamente, pois abala o alicerce da identidade humana. O autor, como já mencionamos no terceiro capítulo, refere, em seus estudos mais recentes sobre o setor de serviços, que o efeito da precarização no mundo laboral é a intensificação do trabalho e, com isso, o aumento do sofrimento psíquico.

Por isso, para entender como essa gestão de autocontrole das emoções vem repercutindo sobre a saúde desses trabalhadores, buscamos conhecer como é o seu trabalho e como esse se organiza, pois, como já mencionado, ao discutir o processo saúde-doença ou o adoecimento no trabalho, é preciso se aproximar do real labor, mas, antes de tudo, compreender o contexto histórico social. (LAURELL, 1986).

Para além dos indicadores qualitativos constituídos a partir da vivência dos trabalhadores, apresentamos um quadro mais geral da sua saúde, examinando algumas estatísticas oficiais. Segundo relatório do INSS, houve o afastamento de 1.107 operadores de

¹¹⁰ Uma realidade empírica observada pelo autor no contexto da França, mas que é totalmente possível de estabelecer relação com outros países, inclusive o Brasil, levando em conta sua realidade histórica.

teleatendimento/telemarketing, das empresas de *call center*, no Estado da Bahia, no período compreendido entre janeiro de 2003 a agosto de 2005. Esse relatório/levantamento foi uma demanda que partiu de um grupo de profissionais de instituições de governo e sindicais, em função da observação do aumento de trabalhadores afastados neste setor. O estudo indicou a alta prevalência das doenças osteomusculares, sobretudo tendinites, seguidas de doenças do aparelho respiratório, como as laringites crônicas e distúrbios das cordas vocais, e ainda, doenças do sistema nervoso. (SOUTO, 2006).

Em 2008, dando continuidade ao trabalho interinstitucional mencionado no início deste estudo, as reclamações, denúncias e queixas continuaram no grupo referido. Assim, o MPT/BA¹¹¹ solicitou ao INSS, uma avaliação dos afastamentos concedidos, o que resultou no “Relatório sobre Benefícios por Incapacidade de Trabalhadores de Empresas de *Telemarketing*”, que foi apresentado a esse órgão em 19 de abril de 2009 (SOUTO, 2008). O estudo compreendeu as seguintes variáveis: ano de concessão, empresa, espécie do benefício e diagnóstico médico – Código Internacional de Doenças (CID) –, das três maiores empresas de *Call Center* do Estado. (Tabelas 8, 9 e 10).

Tabela 8 – Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa A, segundo o ano, por espécie – Estado da Bahia, 1 de março de 2004 a 31 de dezembro de 2008

ANO	ESPÉCIE DE BENEFÍCIO					
	B31 ⁽¹⁾		B91 ⁽²⁾		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2004	137	60,0	95	40,0	232	100,0
2005	321	75,3	105	24,7	426	100,0
2006	253	91,0	25	9,0	278	100,0
2007	160	69,0	72	31,0	232	100,0
2008	118	60,0	80	40,0	198	100,0
Total	989	72,4	377	27,6	1.366	100,0

⁽¹⁾ não relacionado ao trabalho; ⁽²⁾ relacionado ao trabalho.

Fonte: SOUTO, 2008

¹¹¹ Os dados foram obtidos pelo acesso ao processo do TAC nº02/06 do MPT/BA. (Anexo C). Realizou-se um estudo descritivo, tendo como fonte de dados o Sistema Unificado de Informações de Benefícios (SUIBE), do INSS. Nº da Ação: 2908/2009. Tipo de Ação: de risco local extraordinária. Unidade: Bahia. Período da Ação: 9 de março de 2009 a 30 de abril de 2009.

Tabela 9 – Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa B, segundo o ano, por espécie – Estado da Bahia, 1 de março de 2004 a 31 de dezembro de 2008

ANO	ESPÉCIE DE BENEFÍCIO					
	B31 ⁽¹⁾		B91 ⁽²⁾		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2004	58	84,0	11	16,0	69	100,0
2005	79	82,3	17	17,7	96	100,0
2006	202	92,2	17	7,8	219	100,0
2007	166	61,7	103	38,3	269	100,0
2008	188	60,2	124	39,8	312	100,0
Total	693	71,8	272	28,2	965	100,0

⁽¹⁾ não relacionado ao trabalho; ⁽²⁾ relacionado ao trabalho.

Fonte: SOUTO, 2008

Tabela 10 – Número e percentual de benefícios concedidos a segurados da Empresa C, segundo o Código Internacional de Doença (CID), por espécie – Estado da Bahia, 2008

CID	ESPÉCIE DE BENEFÍCIO					
	B31 ⁽¹⁾		B91 ⁽²⁾		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Transtornos mentais e comportamentais	3	21,4	–	–	3	18,75
Doenças dos olhos	1	7,1	–	–	1	6,25
Doenças do aparelho respiratório	1	7,1	–	–	1	6,25
Doenças do aparelho digestivo	1	7,1	–	–	1	6,25
Doenças do sistema osteomuscular	4	28,6	2	100	6	37,5
Traumatismos – causas externas	3	21,4	–	–	3	18,75
Ignorado	1	7,1	–	–	1	6,25
TOTAL	14	100,0	2	100	16	100

⁽¹⁾ não relacionado ao trabalho; ⁽²⁾ relacionado ao trabalho.

A nossa análise seguirá a ordem das tabelas acima.

Segundo a argumentação da perícia, sobre os benefícios concedidos a trabalhadores da Empresa A, compreendidos entre o ano de 2004 e 2008, foram **1.366** benefícios por incapacidade, sendo a maioria (72,4%) da espécie 31– não relacionada ao trabalho (Tabela 8). A perícia ressalta uma queda no percentual de benefícios da espécie 91 (relacionada ao trabalho) ocorrida em 2005 e o crescimento desse percentual, de 9%, em 2006, para 31%, em 2007, e 40%, em 2008. A suposição sobre essa diferença recai sobre a

nova forma de estabelecimento do nex¹¹² causal da doença com o trabalho implantada, pelo INSS, em abril de 2007. Quanto ao tipo de adoecimento, constata-se: a) doenças do sistema osteomuscular, representando cerca de 40% dos diagnósticos dos benefícios; b) doenças do sistema nervoso (14,1%); e c) as doenças do aparelho respiratório (13,8%). Ressalta-se que os percentuais desses mesmos diagnósticos são mais elevados quando se tratam da espécie 91, doenças relacionadas ao trabalho: 46,9%, 21,5% e 21%, respectivamente para as doenças do sistema osteomuscular, doenças do sistema nervoso e doenças do aparelho respiratório.

Mais uma vez, constata-se que a prevalências das doenças desses trabalhadores são: sinovites, tenossinovites, dorsopatias e as doenças do ombro, diagnósticos relacionados às doenças osteomusculares; doenças do aparelho respiratório que, como já mencionado, são doenças ligadas aos distúrbios das cordas vocais e da laringe. E ainda, os dados confirmam que a síndrome do túnel do carpo, um dos tipos de LER/DORT¹¹³, foi majoritária entre as doenças do sistema nervoso. Essa avaliação tanto procede para a espécie 31 quanto para a 91. O relatório destaca que essas enfermidades têm sido descritas na literatura como relacionadas ao trabalho de *telemarketing*. (SOUTO, 2008).

A referida perícia persiste, da mesma forma que a anterior de 2006, em tecer o comentário de que “o perfil de diagnóstico relativo às duas espécies de benefícios é bastante similar sugerindo, pela história natural das doenças, que benefícios concedidos como espécie 31 podem, de fato, ser acidentários (espécie 91)”. (SOUTO, 2008)

Com relação à Empresa **B**, para o mesmo período, foram concedidos **965** benefícios, dos quais 71,8% da espécie 31 – não relacionada ao trabalho (Tabela 9). Constatou-se uma tendência crescente no número de benefícios concedidos, variando de 69, em 2004, a 312, em 2008, um aumento de mais de 200% no período. Esses são dados relevantes, um percentual que chama a atenção, mas que se justifica, pois, conforme já registrado, essa é uma das empresas cujas condições e relação de trabalho são bastante precárias, apesar de se manter com uma expansão extraordinária a nível internacional. Como na Empresa **A**, verificou-se para a Empresa **B**, o crescimento do percentual de benefícios da espécie 91, de 16%, em 2004, para 38,3%, em 2007, e 39,8%, em 2008.

Com relação às doenças, verificou-se: as doenças do sistema osteomuscular representando cerca de 39% dos diagnósticos dos benefícios; logo em seguida, os

¹¹² O **Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário** (NTEP) é uma metodologia que tem o objetivo de identificar quais doenças e acidentes estão relacionados com a prática de uma determinada atividade profissional pelo INSS no Brasil. Com o NTEP, quando o trabalhador adquirir uma enfermidade inteiramente relacionada à atividade profissional, fica qualificado o acidente de trabalho (MAENO, 2008).

¹¹³ A mudança de denominação da doença para distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT), ocorre em 1997, pelo INSS. Ver artigo “A construção do ‘sujeito-doente’ em LER”. (MINAYO, 2000).

traumatismos (16,3%), as doenças do sistema nervoso (10,7%) e as doenças do aparelho respiratório (6,0%). Dos benefícios para as doenças relacionadas ao trabalho, destacam-se: as doenças do sistema osteomuscular (60,7%) e as doenças do sistema nervoso (20,2%) – estas, já mencionadas, fazem parte das LER/DORT. Também nesse caso, as discrepâncias ocorrem sobre os diagnósticos e os benefícios, “similares”.

A Empresa C, também estudada, chegou a Salvador, em 2007, e assim, o que se constatou sobre a concessão de benefícios se refere apenas ao ano de 2008. Como observa a perícia, a sua entrada no mercado é muito recente, verificando-se, no referido ano, 16 benefícios concedidos, sendo que 87,5 % foram da espécie 31. Porém, verifica-se mesmo assim, que as doenças do sistema osteomuscular representaram cerca de 37% dos diagnósticos dos benefícios, seguidas pelos traumatismos (18,7%) e transtornos mentais (18,7%). Dos benefícios da espécie 91, 100% dos diagnósticos são de doenças do sistema osteomuscular (sinovites e tenossinovites), LER/DORT ou do sistema nervoso (Tabela 10). Essa é uma empresa que foi considerada “amiga do trabalhador” (Anexo Q), com pouco tempo de atividade e que tem um perfil de teleoperadores jovens, em seu primeiro emprego e já adoecidos.

Por fim, a constatação do relatório pericial do INSS:

- Elevado número de benefícios por incapacidade concedidos pelo INSS para trabalhadores das empresas A e B no período de 2004-2008, devido, sobretudo, às enfermidades do sistema osteomuscular. Saliente-se que estudo desenvolvido pela Auditoria em 2006, com dados de 2003 a 2005, já mostrava situação similar nessas empresas;
- Aumento do percentual de benefícios da espécie 91 a partir de 2007 nas empresas A e B, provavelmente em decorrência da modificação na forma de estabelecimento do nexo causal da doença com o trabalho implantada pelo INSS em abril de 2007, o que resultou na diminuição do sub-registro de doenças do trabalho, como esperado. Por outro lado, esse sub-registro ainda permanece, uma vez que benefícios concedidos como espécie 31 podem ser, de fato, acidentários, considerando a história natural das doenças mais frequentes nessas empresas;

Para o SGBENIN¹¹⁴ – GEX Salvador

- Orientar os peritos médicos quanto ao adequado estabelecimento do nexo causal entre a doença e o trabalho em trabalhadores de empresa de *telemarketing*;

¹¹⁴ Segundo o Chefe do Setor de Gerenciamento de Benefícios por Incapacidade do INSS (SGBENIN) – Gerência Executiva do INSS (GEX) – de Marília – SP: “Compete ao SGBENIN: o monitoramento constante das agendas médico periciais, com intuito de manter o equilíbrio das ações e condutas dentro do setor. (FURLANETTO, 2009, p. 9).

– Desenvolver trabalhos conjuntos com outras instituições públicas visando à melhoria da saúde e segurança do trabalhador de *telemarketing*, e conseqüentemente à redução do número de benefícios por incapacidade nesse ramo de atividade econômica;

Para o Ministério Público do Trabalho

– Analisar a necessidade de desencadear ações relativas à proteção à saúde e segurança do trabalhador junto às referidas empresas, considerando as informações deste relatório juntamente com dados fornecidos por outras instituições. (SOUTO, 2008).

No que diz respeito à situação questionada acerca das disparidades dos benefícios que a instituição previdenciária vem concedendo, de maneira diferenciada, fica evidente que falta muita informação sobre a ocupação e o modo de trabalho a que o teleoperador se encontra exposto. Contudo, observa-se que o último relatório – no que diz respeito às constatações e recomendações –, avança no sentido de refletir sobre a prática relação-paciente, bem como quanto à avaliação dos procedimentos do INSS.

Segundo Minayo (2000), a prática ou avaliação médica para diagnosticar ou realizar onexo causal, precisa se desprender dos rótulos associados a doenças como a LER, “codificada como ansiosa, histérica, entre outros”, porque não se trata de pessoas que fingem adoecer para não trabalhar. É preciso contextualizar o processo e a enfermidade, ou seja, verificar o processo de trabalho e diante das demandas de saúde, avaliar que se trata de vida humana e que o capital obedece à irracionalidade da produção sem limite. É imperativo estabelecer uma nova prioridade para basear as leis dos seres humanos (MÉSZAROS, 2007). Então, é preciso que se cobre uma avaliação médica em que o nexo causal seja executado de forma a contextualizar a saúde como processo social.

As duas auditorias, tanto a de 2006, que compreende o período de 2003 a 2005, quanto a última, de 2008, confirmam o que já vem sendo destacado em outras pesquisas sobre as doenças a que esses trabalhadores estão expostos. As auditorias do INSS apresentam resultados preocupantes, pois as enfermidades que têm alta prevalência são as do sistema nervoso, em uma categoria que tem um perfil jovem e, pelo que se verifica, já com sinais de depressão em consequência da doença causada pelo trabalho.

Contudo, convém destacar que o trabalho da perícia do INSS não revela ou reflete a realidade, isso porque, nos casos estudados junto à Comissão de Saúde do Sinttel, pudemos verificar, através das falas dos teleoperadores, que, mesmo sentindo dores e com sintomas latentes, eles trabalham até o limite, por medo do desemprego.

Nas centrais, observou-se, por meio dos casos estudados, que a execução das tarefas do teleoperador – ativo e receptivo – exige uma dinâmica capacidade cognitiva, o controle das emoções e, ainda, quando ocorrem as falhas do sistema, que eles desenvolvem “macetes” para solucionar os problemas. Assim, concluímos, mais uma vez, que as determinações do processo saúde–doença se encontram na “produtividade/improdutividade, capacidade/incapacidade, construídos pelos códigos de referência da produção capitalista” (MINAYO, 2000, p. 327), um reflexo da intensificação do trabalho pela automação, pela exploração de corpo e mente.

Os estudos de Lima (1997, p. 214), que procuram construir a gênese da LER/DORT e que têm sido referência nacional, se apóiam nas formulações de Dejours, demonstrando que **o conteúdo do trabalho repetitivo, a pressão das chefias pela exigência de produtividade e qualidade e a busca do reconhecimento** são elementos decisivos para desencadear a doença. Salientam, também, que a situação se concretiza em função da fuga do trabalhador, para manter distância da gerência. No caso do teleoperador, o supervisor tem o controle permanente através da vigilância eletrônica e o trabalhador, para evitar constrangimentos, vai cedendo e aumentando o seu ritmo de trabalho.

Da mesma forma, o trabalho de Le Guillant, realizado em 1956 sobre as telefonistas, discute situações que se assemelham à dos teleoperadores, como já mencionado, pois também mostra o impacto ou distúrbios apresentados como “síndrome da fadiga comum: da fadiga nervosa”, a partir da situação de forte controle do trabalho, ocasionando o sofrimento psíquico, a ansiedade, conforme os entrevistados que diziam ficar “**com os nervos à flor da pele**”.

Nas entrevistas com os teleoperadores, essa questão de ficar com “os nervos à flor da pele” é quase um chavão, pois a principal queixa deles é a perda da paciência, a irritabilidade crescente, de como não são mais capazes de tolerância com as pessoas, junto aos seus familiares, ao ruído, à multidão; de que eram de uma forma e, a partir desse trabalho, se veem de outra maneira. Em seus depoimentos (tanto dos afastados por doença do trabalho quanto dos que nunca se afastaram), confirmam a falta de paciência, o nervosismo, o descontrole, a modificação do seu comportamento, sobretudo fora do trabalho. Percebe-se que o lugar onde esse “nervoso” tem uma reação positiva é no próprio trabalho, como verificado também nos estudos de Le Guillant, pois a pressão conduz ao aceleração da produção, de forma que eles não se dão conta da situação da sobrecarga de trabalho produzida pela tensão, irritação que sinaliza uma violência ou estado de fadiga que deve estar próximo do adoecimento que pode ser inevitável.

A pressão e exigência por resultados são insuportáveis para os teleoperadores; no caso das telefonistas, Le Guillant descreveu o problema e denominou a síndrome de “neurose das telefonistas” o que mostra que, já naquela época, ele percebeu que ultrapassar as medidas da produção exigidas para as telefonistas, era uma situação que não decorria do excesso de empenho, mas porque o trabalho as irritava e “quanto mais se irritam, mais se apressam”, diz, observando que as que mais produziam também eram as que ficavam mais nervosas. Para Le Guillant, o trabalhador, nesse caso, busca lidar com a ansiedade, o nervoso, a pressão por mais trabalho, acelerando o ritmo na realização das tarefas, um macete das telefonistas, similar ao que ocorre com os teleoperadores. Verifica-se que todos os sintomas que Le Guillant analisou, em quadro estatístico, **sobre alterações do humor e caráter, distúrbios do sono e as várias manifestações somáticas** das telefonistas encontram-se também presentes nas falas dos teleoperadores entrevistados. Porém, a diferença está nas pressões ou cargas físicas, psíquicas e ergonômicas para o novo proletariado que afetam o corpo por estafa, esgotamento, paranóias, adoecimento e morte pelo volume de trabalho, porque se vive um tempo de maior controle, que muda a base técnica, mas não determinada exigências que hoje adquirem dimensões peculiares e desumanas e que visam o lucro.

Conforme expresso por uma entrevistada:

[...] quando você passa a trabalhar como operador de telemarketing, você se torna uma pessoa estressada. Parece que sua mente só anda cansada. Antigamente eu não era assim, eu sou nervosa. Você passa a ouvir palavras pelo telefone. **Você não pode dizer o que [es]tá sentindo. [...] você não tem paciência para lidar com as pessoas mais próximas, as de casa.** (Teleoperadora, ativa, 23 anos de idade, 1 ano e dois meses de tempo de serviço, primeiro emprego). Grifos nosso

[...] pra suportar o que essas empresas oferecem de que se a pessoa tiver debilitada de alguma forma fisicamente ou mentalmente, não vai agüentar porque é muito trabalho, **é muita pressão é muita coisa e você não vê resultado...** agora não tô falando de resolver um pequeno problema com o cliente e de você cancelar uma caixa postal um serviço assim a gente resolvia na hora o problema é quando o problema é grande de problema de conta, quando a gente recebia conta todo mês, a mesma coisa que você tem que fazer de novo você tem que está muito bem psicologicamente[...]
Outro exemplo, o cliente vai todo dia ligar com um determinado problema com a Embasa e liga todo dia pra Embasa informa que tá sem água, informo que na casa não chega água e eles chegam e me perguntam assim – você é... O vizinho aí tem água? – meu amigo eu pago a minha água individualmente como é que eu vou saber que se o meu vizinho tem água e quero dizer que na minha casa não tem água aí você passa três dias sua água falta de novo e o problema não é resolvido, não é absorvido, **agente absorve o que cliente está sofrendo, como ele está sofrendo porque você abre lá o caderno do**

cliente e ta lá escrito cliente informou falta de água e não foi resolvido, cliente informou e não foi resolvido...sofremos dessa forma também.

Veja o meu caso, eu trabalhava seis horas e se me dessem mais doze eu tinha coisa para fazer depois dessas doze e essa questão de absorver o problema do cliente pra mim o pior de tudo era sair no meu horário de trabalho ou às vezes depois da minha jornada intensa com a sensação de que não tinha feito nada bem tudo é muito cobrado e eu **saia frustrada com a sensação de não ter cumprido o meu dever sair com a sensação de que era incompetente** então isso é muito sofrido,... eu achava que eu era incompetente, eu achava... que não eu não consigo entender esse sentimento, é muito complicado.

Nós somos cobrado por TMA que é o tempo médio de atendimento nós temos que ter várias metas a serem atingidas mais antes tem que está apto a ter interesse porque a empresa não fornece ferramentas suficientes pra deixar apto, então a aptidão é mais interesse da pessoa, buscar as informações, buscar, informações buscar aprendizado diariamente inclusive com os próprios colegas e tudo é com pressão. (Grupo focal, grifos nossos).

Durante as entrevistas, as falas apontam a gestão e organização do trabalho como uma situação que causa todo tipo de sofrimento concreto à saúde do corpo e da mente. Assim, foi possível verificar que nas centrais existe todo tipo de problema como: a) mobiliário de trabalho desconfortável; b) equipamentos em estado precário, sem higienização; c) níveis de ruído desconfortáveis pela aproximação das PAs; d) baixas temperaturas; e) uma jornada diária acima do previsto no Anexo II, banco de horas, dificuldades em autorização para as pausas de descanso e revigoramento físico e mental, bem como para suas necessidades fisiológicas. Assim, os riscos menos visíveis, como as pressões, os constrangimentos decorrentes de uma rígida administração, situações agressivas por parte do cliente-usuário, discriminações, controle nos roteiros prescritos, violência hierárquica e entre os pares são recorrentes. Desse modo, o trabalho dos teleoperadores em “tempos moderníssimos” resultam em corpos e mentes torturados, sobretudo pelo impacto das precárias condições de trabalho e, mais, a instabilidade, o modelamento e controle das condutas e sentimentos em função da ganância. (Anexo U).

As perguntas relativas ao adoecimento e sofrimento foram: Como descobrem os limites do corpo, os sinais, as dores físicas, emocionais? O trabalho do *telemarketing* e a saúde, qual a relação que se vê?

E algumas das respostas foram:

Eu comecei a sentir dores nesse cotovelo. Na época do limite, eu não conseguia pentear o meu cabelo. Eu não vestia a minha calça. Fiz a fisioterapia e tomei os remédios. Eu usava trinta e oito de calça, mas o uso

dos corticóides, as drogas que eu tomava, me fez[fizeram] explodir e perdi toda minha roupa. Porque, quem sofre são os familiares. Porque [es]tá ali, no dia a dia, é para tomar banho, vestir uma roupa, beber uma água. Isso afetou a minha vida sexual. **Meu marido, praticamente, criou o nosso filho sozinho. Minha família diz: ‘Carlos gosta de você, porque não existe homem assim, porque você não é mais mulher p[a]ra cama’.** (Teleoperadora¹¹⁵, receptiva, 28 anos de idade, adoecida pela relação com o trabalho, cinco anos de tempo de serviço,)

Eu me afastei devido a essa questão da fenda, devido à infecção na garganta, eu nunca coloquei atestado. ‘Ah! É funcionário padrão porque não chega atrasado, não passa informação errada’. **Eu só passei a notar que minha voz estava desconfigurada porque um colega falou: ‘Galdino sua voz está estranha’. E o meu filho chegou: ‘Meu pai sua voz está estranha’.** Quando fui fazer o exame. Aí [es]tava com a dupla fenda. **Eu não conseguia falar, eu comecei a tomar nota baixa no atendimento pela maneira como eu atendia o cliente e a minha voz estava muito grossa, tudo isso conta.** Aí fiquei na área de agente virtual? Só a minha equipe, era composta de vinte e seis. Aí, foi nesse período, agravou mais a questão da voz. **Só percebi a gravidade quando não consegui mais me ouvir, não me escutava, não me ouvia falar.** (Teleoperador, receptivo, em alta do INSS, na “ativa”).

Quando eu entrei lá, não tinha nada e **hoje tenho tendinite crônica nos ombros. Espondilite lateral e medial. Tenossinovite nos músculos. Síndrome do túnel do carpo, síndrome do túnel perital, hérnia de disco lombar e por aí vai...** eu comecei a perder a criatividade e o estresse vem com o limite. Eu comparo esse trabalho, como se operador fosse cortador de cana. A cana você utiliza o físico disparado e o outro é mental. Em dezembro de 2004 passei mal, pensei que fosse AVC, fiquei todo duro. O médico disse que é problema muscular e me encaminhou pr’o ortopedista. Durante esse período, passei por vários médicos e foi aberta a CAT, pelo CESAT, e feito um relatório e eu entreguei à empresa dizendo que não tinha condição de voltar pra empresa nessa atividade, que fosse qualquer atividade, menos essa atividade de teleatendimento. Em alta do INSS, voltei para a mesma posição, com mais pressão ainda. A cobrança aumenta. Mais pressão do supervisor. Tenho que usar medicação para dormir, para as dores, vou ao psiquiatra. (Teleoperador, retenção-receptivo, em alta do INSS, na ativa, onze anos de tempo de serviço).

Tinha a minha estabilidade. A preocupação era a minha família, né? **Na época quando eu caí, eu [es]tava fazendo banco de horas. Eu fazia muito banco de horas. Eu sentava e dizia: ‘Eu só quero sair daqui de noite’.** Quando eu tive mesmo a crise de labirintite, caí no chão, né? Aí o supervisor disse: ‘Sai na cadeira de rodas, na cadeira do atendente mesmo que é de rodinha’, me botou no elevador e a médica disse: ‘Aqui dentro você não entra mais. Eu não quero ela mais na minha equipe’. Me tirou logo. Você se sente uma laranja. Espremeu ali. Eu me sinto assim. Pequena. E jogaram o bagaço fora, é uma laranja espremida, me sinto um suco... O que me deixou mais triste, o que eu não me conformava era porque eu dizia assim: ‘Eu vou

¹¹⁵ No seu depoimento revelou fobia ao ouvir falar do INSS, pois recebeu maus tratos na última perícia. Diante disto diz: “se tiver que enfrentar a perícia do INSS prefiro a morte”.

pirar. Eu já [es]tou pirada já, [es]tou doida. Fui pro psiquiatra. Aí ele entrou com o remédio. Eu tive que tomar remédio pr'a me controlar porque eu não dormia. Fome, a pessoa não tem... as dores nos braços e a cabeça *rodando, o pânico*... (Teleoperadora, retenção-receptiva, 31 anos, adoecida, dois anos e sete meses de serviço).

É um atendimento estressante. No início, eu fiz muita hora extra, banco de horas. Por quê? Porque eu era nova, e aí eu ficava com medo, né? Ah! Mas você é nova, a supervisora diz assim: “Você é nova, não é?”. Nova quer dizer que eu tinha que dar o máximo de mim. Após dois anos de trabalho, você apresenta esse tipo de sintoma. Eu tenho a Síndrome do Túnel do Carpo, Tendinopatia, Tendinite nos punhos, nos ombros. Então, isso incomoda... essa doença, ela deixa a gente muito irritado, né? É uma dor que ninguém sente. Que ninguém sabe, só a gente mesmo. Então, quando as pessoas veem a gente bonita, jovem, fica criticando. É uma doença que lhe chateia, lhe irrita, né? Ela [es]tá ali futucando você, ela lhe irritando... é uma dor insuportável. Chorava muito. Eu ando muito deprimida. (Teleoperadora, em alta do INSS, receptiva, 27 anos, três anos e meio de serviço, primeiro emprego).

O supervisor fica pressionando a gente. O cliente pressiona a gente. A gente fica com medo de fazer algo errado. Então, o grau de estresse é muito grande. Muito grande mesmo. Eu sofro de depressão, tomo remédio controlado para depressão, e eu adquiri a depressão dentro da empresa. Eu não tinha depressão. [...] eu fiquei viciada em chocolate, isso para poder aliviar a minha tensão, porque meu supervisor ficava gritando no meu ouvido. E o cliente não é diferente. Então, comecei a comer excessivamente, eu não dormia direito, tinha pesadelos com a operação, é um sonho turbulento. Fui ao psicólogo e hoje tomo Rivotril. Tive vacilação de humor, já passei mal na operação, saí aos berros, gritando, chorando. Fiz, em minha[s] férias[s], a operação para redução de estômago. (Teleoperadora¹¹⁶, retenção/receptivo, 28 anos, um ano e oito meses de serviço).

Tenho gastrite nervosa, e me sinto agitado. Quando chega os dias de domingo, não tenho mais paz; só em pensar que vou enfrentar a segunda-feira, fico nervoso. Estou tendo muita insônia por isso, mas tenho que continuar, quero concluir meus estudos. Quando aparece algum sinal de dor, tomo alguma coisa, não é o momento de parar. (Teleoperador, ativo, 23 anos, dois anos de serviço).

Meu primeiro emprego, tinha que ter boa voz e saber falar. A pressão do supervisor era para baixar o tempo: fazia trezentas ligações por dia e tinha as fraseologias, que não podíamos sair dela. A empresa tinha bônus para quem quase nunca tirasse pausa particular e nem lanche. Só tirava férias em período crítico, a empresa chegava a ter que pagar duas férias. Era cansativo, não poder rir nem chorar com a situação do cliente. Era uma voz completamente neutra. Enquanto que o supervisor queria uma ligação rápida e cordial. Como comecei a sentir sinais, eu comecei a falar mais alto, completamente impaciente, tive problemas de gastrite pelos alimentos e problema emocional. Desenvolvi tendossinovite medial e tendinite no

¹¹⁶ No programa da Empresa A, que não é o caso dessa teleoperadora, pois ela trabalha na Empresa B.

punho. Na empresa tinha o médico do trabalho que era uma fábrica de comprimido. (Teleoperador, demitido, 26 anos, quatro anos e cinco meses de tempo de serviço¹¹⁷).

Era cansativo e, às vezes, não podia levantar nem para fazer xixi. Eu não sei se é possível falar. Era desgastante, tinha uma sensação que trabalhava mais de doze horas... A gente trabalhava sempre muito tensa. Eu vejo que eu dei mais do que perdi, não tem como recuperar o que perdi. Perdi minha vida pessoal e perdi minha saúde. Não percebia a sobrecarga. **A doença me deu muitas limitações. Mesmo doente, eu fiquei no trabalho, não admitia, eu não quis me afastar, mas quando comecei a querer ficar sozinha e senti muita irritação, eu procurei uma colega que orientou a procurar um médico.** O médico pediu eletroneuromiografia e ultrassom de um punho, deu estágio avançado, [es]tava com LER/DORT. Sinto que fiquei durante muito tempo numa caverna, só agora percebo a vida... e é tarde. (Telefonista, teleoperadora, supervisora).

Durante as entrevistas, ficou evidente que um dos fatores que contribuem para o adoecimento neste trabalho é a pressão interna, como se viu, uma sobrecarga de trabalho, uma organização de exigências por metas: o “Vamos bater metas. Vocês são jovens, novos”. Esse trabalhador, “sitiado na baía”, deve seguir um fluxo informacional que lhe exige produtividade, capacidade cognitiva, controle das emoções, capacidade física e psíquica para se obter resultados; fora da baía, existe um cliente-usuário ávido para obter informações, resoluções e, no caso de serem ativos, de vendas, existe o sentimento de ter que lidar com a invasão da privacidade de outrem.

Convém ressaltar que os trabalhadores que perderam a sua capacidade de produzir em decorrência de lesões relacionadas ao trabalho, vêm no trabalho, a sua forma de existência, mas relatam seus mais íntimos sentimentos do que é adoecer pelo trabalho: a tristeza, o medo, a vergonha diante das dores, do impedimento de realização de pequenas coisas, do descaso da empresa, do sofrimento em família, da *via crucis* que enfrentam nas entidades do governo, da necessidade de provar que a dor existe, e nessa escuta, fala-se de casos que chegam a mutilações no decorrer dessa comprovação.

A “gestão por estresse” é repleta de constrangimentos, humilhações e violência, o que tem se expressado também pelos processos ativos e em andamento, no período 2007/2009, no Ministério Público do Trabalho (MPT)/BA (Quadro 11).

¹¹⁷ Esse entrevistado tentou voltar à atividade, mas como já tinha experiência na área, tanto na Empresa A como na B, não foi selecionado.

Quadro 11 – Número de denúncias de Teleoperadores por constrangimento e discriminação em ambiente de trabalho

TEMA/OBJETO	GERAL	EMPRESAS DE TELEATENDIMENTO OU TELEMARKETING
Assédio Moral fundado em critérios discriminatórios	132	8
Discriminação a trabalhadores – gênero	12	–
Discriminação a trabalhadores – raça/cor/etnia	15	–
Proteção à intimidade do empregado – monitoramento da imagem/voz do emprego	7	2

Fonte: Núcleo de Proteção de Igualdade e Oportunidade e Eliminação da Discriminação do Trabalho – MPT/BA

Segundo Barreto (2009), a violência no contexto do trabalho pode ser institucional e coletiva e seu fundamento é o incremento de uma política por metas que propicie mais e mais produtividade. Observa-se, pelas falas dos teleoperadores, que essa situação de humilhação passa de forma sutil, sobretudo, nos momentos de campanhas e metas, porque aí deve estar o “trabalhador perfeito” dessas centrais: o teleoperador de comportamento moldado para a execução do trabalho e seu componente valioso, a sua motivação emocional, o comportamento que segue uma padronização para cada produto e serviço, racional, equilibrado, para garantir o sucesso da empresa. Essas situações concretas abalam a saúde e trazem o sofrimento psíquico, como também identificaram Seligmann-Silva (2002), Dejourns (2000) e Le Guillant (1956). Assim, para Dejourns, em *A loucura do trabalho*, com relação à fadiga, carga de trabalho e insatisfação: “a organização do trabalho, concebida por serviços especializados da empresa, estranho aos trabalhadores, choca-se frontalmente com a vida mental e, mais precisamente, com a esfera das aspirações, das motivações e dos desejos” (1987, p. 51-52).

Verificou-se, também, em nossa pesquisa, que as tarefas executadas pelos teleoperadores são estranhas a eles e geram sobrecarga física e mental, na medida em que eles não têm nenhuma autonomia na sua execução. Os procedimentos são rígidos e a situação de desafio é permanente, dentro e fora das baias, um ambiente que favorece o quadro clínico aqui apresentado, de doenças nervosas, distúrbios nas cordas vocais e de transtornos mentais e comportamentais.

É nesse contexto de precarização social do trabalho que se encontra inserido o teleoperador das centrais de teleatividades em Salvador, todas elas terceirizadas e com uma gestão do trabalho em que se observaram valores, tais como o autocontrole emocional, o

esforço conjunto da equipe para cumprir metas e campanhas produtivas, o envolvimento com a empresa e a excelência na qualidade. Enfim, uma gestão do trabalho sem nenhum respeito aos limites e às necessidades humanas, se contrapondo, assim, à fisiologia e aos biorritmos desse trabalhador. (SELIGMANN-SILVA, 2007; DRUCK, FRANCO, 2008).

Em suma, pode-se afirmar que a situação concreta e a organização desses trabalhadores “se revela nas situações de trabalho dominado” (SELIGMANN-SILVA, 1994), como se supunha, a partir de um desgaste das energias vitais do ser humano em que corpos e mentes são “torturados” em nome dos cumprimentos de metas e produtividade exigidos pelo capital.

4.3 NUANCES DO PROCESSO DO TRABALHO: OS CONSTRANGIMENTOS NO TRABALHO DOS TELEOPERADORES

[...] **a inovação tecnológica aumentou a desocupação** e, na área de acumulação flexível, empobreceu ainda mais o mercado de trabalho. [...] **a intensificação do trabalho leva ao estresse dentro e fora do trabalho.** O padrão faz do tempo do trabalho um elemento essencial da super-exploração dos salários e da redefinição da sociedade a partir da empresa, através de sua centralidade também na vida social. [...] **Onde está a globalização!? Temos sim uma impiedosa competência global em todos os campos, baseada num modelo de desenvolvimento que rouba a vida!** (VASAPOLLO, 2003, p. 136, grifos nossos).

As inovações tecnológicas e a redução dos postos de trabalho, para Vasapollo (2003), promovem o trabalho flexível e uma mais-valia cada vez maior. O trabalho da fábrica “moderna”, no caso, a atividade do teleatendimento–telemarketing, vem para superexplorar, tanto nos salários como na forma, intensificando o trabalho, por meio de refinadas e abusivas maneiras de gestão, incrementadas pela marcante rigidez do tempo e da produtividade.

Considerando que esse modo de produção de serviço apresenta um trabalho incisivo em sua forma de controle e uma relação de adaptação às exigências do mercado, tem-se um grau de constrangimento elevado. Percebe-se, assim, que esses trabalhadores são reduzidos a voz e ouvido. E é como se sentem.

Os trabalhadores e as trabalhadoras vivem uma jornada de sacrifícios e mortificações, sempre lhe sendo exigido que se identifiquem com a produção. Na fusão do seu corpo com a atividade e o produto, não podem se ausentar e ter o ‘seu tempo’. Suas necessidades mais simples são interditas, desrespeitadas, e aos poucos perdem o valor e a saúde. São tais práticas que ‘qualificam’ as relações de trabalho como autoritárias e

assimétricas; que impõem medo e se refletirão na subjetividade, espaço invisível, que repercutirão nas relações familiares e amizades, impondo uma nova ordem às emoções. [...] Como colaboradores ou financiadores, devem estar motivados e satisfeitos, decididos e atuantes, identificados com os objetivos do capital e flexibilizados emocionalmente, ou seja: devem ser maleáveis e submissos, sujeitados aos desejos indóceis e vorazes do capital. [...] As dores da humilhação são gritos de tristeza infinita que se parecem a ‘um mal estar’ que não acaba. Mesmo quando constituem passado, são guardados na memória do corpo. Um tal padecimento ecoa simultaneamente do e no corpo, fazendo-o caixa de ressonância de emoções tristes. (BARRETO, 2003, p.142).

Como mostra Barreto (2003), em *As emoções no e do corpo: seqüelas da humilhação*, os trabalhadores ou “colaboradores”¹¹⁸, no contexto da flexibilização, devem “vergar-se” para atender os objetivos da nova acumulação do capital e, no caso dos teleoperadores, ainda, a sua emoção é apropriada, ficando assim, despossuídos de qualquer autonomia ou criatividade, tornando-se Voz e Ouvido. Eles têm um roteiro fixo a seguir, com fraseologias prescritas, em que se “preveem” situações que podem surgir, diante de solicitações de informações ou de reclamação do cliente, em casos de venda e atendimento do serviço. Esses roteiros são padronizados, com a entonação da voz devendo respeitar o padrão recomendado e o tom não devendo ser alterado; em todos os casos, o problema deve ser resolvido e a venda efetuada. A linguagem utilizada pelos trabalhadores deve ser fluente, não bastando apenas o domínio da língua pátria; os roteiros seguem um padrão de linguagem internacional e os trabalhadores se moldam às exigências, tais como: não poder usar o sotaque local, nem regionalismos e falar sem vícios de linguagem e sem demonstrar qualquer emoção real ou sentimento que possa desagradar o cliente.

Esse é, portanto, um trabalho cuja característica marcante é a rigidez. Voz e Ouvido devem seguir as regras estabelecidas para alcançar os índices de produtividade, obedecendo a um Tempo Médio de Atendimento (TMA) de, no máximo, “15 a 20” segundos por cliente. Nesse tempo, a linha permanece sempre carregada, com fila de espera de novos clientes. A luz vermelha a piscar indica que outra chamada o aguarda, que aquele cliente na linha tem de ser “dispensado”, gentil e sutilmente. Diante de todo esse conjunto de suposto equilíbrio, a supervisão humana e eletrônica dos gestores da produção é constante, no controle do comportamento e da produtividade, sem qualquer preocupação com as conseqüências do mal estar que provocam no corpo e na mente do teleoperador, sem contar o padecimento da emoção – constrangida, tomada e modelada para os objetivos dos capitais.

¹¹⁸ Nas empresas, os trabalhadores são nomeados cooperadores, associados, financiadores. (BARRETO, 2003, p. 100).

Os teleoperadores devem executar atividades em que a aceleração do tempo é imposta e cobrada constantemente. A sua voz deve obedecer a uma entonação, escutando e atendendo de forma servil e dócil, mesmo sofrendo desvalorização entre a baía e os clientes. Eles precisam ser hábeis para que a situação seja resolvida ou contornada e caso sofram humilhações, a sua voz deve esbanjar sorriso e saúde. O seu corpo tem que conter as emoções, mas têm que permanecer atentos ao dispêndio de tempo com os clientes e aos sinais de outras chamadas que lhes vão sendo repassadas. Há metas a cumprir, com a produtividade acenando para “prêmios” ou mesmo adicionais em dinheiro.

Nesse trabalho, entre o ouvido e a voz, o diálogo, a emoção deve ser contida, seja ela de alegria, tristeza ou agressividade, um aspecto que é objeto de freqüentes queixas dos trabalhadores, sobretudo mulheres; nesse serviço, os sentimentos devem ser ocultados, dissimulados, por meio de muitas máscaras. O trabalho que também constatamos exige dos que o executam, além do esforço físico, capacidades cognitivas e afetivas em doses equilibradas. (VILELA, 2005).

Assim, observa-se que essa nova organização de gestão está longe de inaugurar uma lógica de simplificação do trabalho por meio das inovações tecnológicas, pois o que se assiste é a reificação devido à carga e ao volume de trabalho mental controlados por tempo e uma complexidade maior da capacidade de trabalho vivo pela automação flexível. (GLINA, ROCHA, 2003; WOLFF, 2004; CAVALCANTE, 2006; FERNANDES et al., 2002).

4.4 O CASTIGO: OS QUE PERDERAM A CAPACIDADE DE RESPONDER À AVIDEZ DOS INTERESSES DA PRODUÇÃO CAPITALISTA

“[...] suas necessidades mais simples são interditadas, desrespeitadas, e aos poucos perdem seu valor e a saúde [...]” diz Barreto (2003, p. 142). Conforme já descrito, a seleção realizada pelas empresas é de jovens sem experiência no trabalho, que tenham determinados talentos, capacidades cognitivas e muita disposição e saúde para o trabalho. A experiência desses jovens, agora adoecidos, após um período de trabalho, é indicadora de uma relação perversa no interior da empresa. Por meio das entrevistas e do contato com a Comissão de Saúde do Sinttel, os teleoperadores adoecidos, que recebem alta do INSS e retornam à empresa, denunciam que são submetidos a constantes constrangimentos, desvalorização e agressões por parte da empresa e até dos trabalhadores.

Nesse sentido, perguntou-se: Voltar ao trabalho após afastamento, qual o sentido? Existe um lugar agora?

E os trabalhadores responderam:

[...] estou sempre sentada em um espaço físico limitado para cinco pessoas, revezando com duas cadeiras, quando uma senta, a outra levanta. Me encontro entregando brinde de aniversário no atendimento; fazendo checagem de bolsas na mesa, onde, na verdade, somos chamados de espã e rodespe (pessoas da ronda), pelos operadores. Após estas atividades, estamos sentados pelas escadas e bancos, fora do ambiente de trabalho, pois não existe cadeira e já foi dito que não podemos permanecer lá para não atrapalhar. **Penso que estou sendo castigada por ter adoecido e estou pagando caro por isso!**[...]. (Telefonista, Teleoperadora, adoecida por LER/DORT, em atendimento psiquiátrico).

[...] Eu retornei do INSS para a empresa no dia 10 de julho de 2008 e, desde então, não tenho feito praticamente nada. Colocam-me em vários treinamentos e, muitas vezes, na escuta de outros atendentes. Durante os primeiros 40 dias, fiquei sem fazer nada e fico circulando pelos andares para passar o tempo. Nosso lugar hoje são os corredores, a sala de alimentação e a escuta, sendo os vigilantes dos nossos colegas [...]. (Teleoperadora, adoecida por LER/DORT).

Essas considerações mostram o abandono e a falta de assistência por parte da empresa que explorou, moldou e se apropriou dos sentimentos desses trabalhadores. Diferente de antes, agora se tornam um “estorvo”, pois a “empresa moderna” não tem lugar para os vulneráveis e que não toleram mais o ritmo e o abuso do poder. Os que perdem a capacidade de responder à avidez do processo, em corpo e mente, pela intensificação do que é exigido, se tornam “inúteis”. Com efeito, os distúrbios, as lesões, as fobias, o esgotamento profissional são relacionadas ao processo, como se viu. Nas palavras do médico:

[...] alguns casos que vejo no Sinttel são dessas pessoas que criam fobias ou tem uma verdadeira aversão patológica ao trabalho. Aí ela tem um break down, ela tem um surto, né? Às vezes, devido à depressão, e depois elas desenvolvem uma aversão extrema ao ambiente de trabalho Ela tem um surto, muitas vezes no próprio ambiente de trabalho. Ela associa a doença psicológica ao sofrimento psicológico ao trabalho. E quando ela volta ao trabalho, ela não consegue ficar. Tem algumas pacientes assim. Isto é a forma que é tratada, quando retornam após afastamento, deve-se ter uma outra atividade adequada, não pode exercer a mesma função. (Médico do Sinttel/BA, três anos na atividade).

Evidencia-se, assim, que as principais causas dos adoecimentos estão determinadas como associadas à intensificação do trabalho, à ameaça do desemprego, ao fato de que a sobrecarga de trabalho passa a ser uma estratégia permanente e normal de gestão das empresas de teleatendimento/telemarketing. Essa situação nos leva a confirmar a relação das

doenças como as LER e outras, aqui registradas, com o controle da habilidade da força de trabalho, em sua capacidade de cognição e afetiva, nessa função de teleoperador, ativo e receptivo, que os tem levado a situações extremas, conforme ilustram os casos encontrados em boletins sindicais (Anexo V):

TRABALHADORA DA EMPRESA A TENTA SUICÍDIO

Por conta da já conhecida omissão praticada pelo Departamento Médico da empresa A, uma trabalhadora do site XXX tentou suicídio duas vezes, na última, ingerindo veneno de rato. Constantemente denunciados por assédio moral, falta de profissionalismo, não emissão de CAT, e outras irregularidades, os médicos da empresa A têm prejudicado psicologicamente os funcionários, que fragilizados com as humilhações sofridas por esses irresponsáveis, cometem atitudes desesperadoras como esta. [...] O departamento jurídico do Sinttel já estuda uma ação criminal contra os (ir)responsáveis pelo serviço médico da empresa. A trabalhadora está sendo assistida pelo Depto. de saúde do Sinttel [...].

– SINTTEL está em luto

É com muita tristeza que a diretoria do SINTTEL vem informar o falecimento da companheira Janusa da Silva Nunes, funcionária da empresa A, site XXX que aos 35 anos sofreu um AVC (Ataque Vascular Cerebral) exercendo suas funções de teleoperadora. O sindicato já solicitou uma reunião com a gerente do site, onde Janusa atendia, para apuração e esclarecimento da morte da trabalhadora. Inclusive, na última segunda-feira (05/11) em audiência com o MPT, o Sinttel notificou o fato ocorrido.

Assim, com regras preestabelecidas entre as baias e o cliente, o labor dos teleoperadores é uma atividade que exige o *autocontrolar-se*, rapidez em atender bem e a obtenção de bons resultados. Segundo Antunes (2006), é um trabalho de “equipe” e de “colaboração”, em busca de um desempenho produtivo.

Por fim, a pesquisa reafirma a condição mais geral que os trabalhadores enfrentam: uma precarização social do trabalho de dimensões inéditas, na qual a sua descartabilidade revela a banalização da vida e da saúde humana em função do processo de “globalização”. Para os teleoperadores, “trabalhadores flexíveis”, percebem-se efeitos nefastos em sua organização do trabalho que se engendra em uma combinação do cronômetro e do *Just in time*, onde o cliente é o “rei”. É importante salientar o alto grau de rigidez e controle hierárquico, com procedimentos sofisticados de monitoração do tempo, do comportamento, da ausência das emoções em função da elevação da produtividade que implica, como visto, seriamente, sobre a sua saúde física e mental para esses trabalhadores.

Logo, esse trabalhador vivo vem sendo sugado em suas “raízes vitais” a ponto de ter a sua saúde física e psíquica altamente comprometida. Para Marx (1985), a exploração do sistema capitalista e o domínio sobre o trabalho assalariado em seu processo de trabalho é “a avidez por mais-trabalho” – a espoliação da vida em função do lucro e dos bons resultados no setor de serviços.

Por isso, é fundamental, hoje, mais do que nunca, uma ação que busque resgatar a dignidade e a condição humana desses trabalhadores, colocando limites ao capital. Necessário se faz criar formas de resistência por meio da voz e espaço político da classe-que-vive-do-trabalho. Uma atuação que não pode perder de vista a transformação radical de um modo de produzir e de trabalhar, numa perspectiva “para além do capital”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mar da história é agitado. As nuvens e as guerras havemos de atravessá-las, rompê-las ao meio, cortando-as como uma quilha corta as ondas.

(Vladimir Maiakovski, poeta russo, 1927)

A loucura do trabalho, a corda bamba de um corpo e uma mente por um fio; tensão constante: assim é dar conta de uma atividade em que o aceleração do tempo é imposto e cobrado a todo momento; em que a sua voz deve obedecer a uma entonação; tem de escutar e atender de forma servil, dócil; usar sua habilidade para que a situação seja resolvida, muitas vezes contornada. O controle mental é constante; seu corpo tem de conter as emoções, estar atento aos sinais de outras chamadas. O tempo... o tempo o persegue, você deve cumprir uma meta, a exigência do valor de troca, uma produtividade que lhe garante prêmios e, até mesmo, um pouco de dinheiro a mais no final do mês... e esse ritmo aumenta cada vez mais; por algum tempo, essa cadência e loucura: É possível, mas, até quando?

Conforme já foi mencionado neste estudo, o objetivo desta investigação, para além de representar um esforço de construção do conhecimento sobre a realidade do trabalho em teleatendimento, procurou responder às mulheres teleatendentes que enviaram algumas cartas, e também, às denúncias de representações coletivas sobre o grande adoecimento dessas trabalhadoras.

Ao longo desse tempo, a participação direta no grupo interinstitucional do Estado da Bahia – o que me permitiu contribuir para a elaboração de uma legislação concernente à fiscalização do ambiente desse trabalho, assim como para a intervenção junto ao MPT/Ba a fim de promover ações concretas, devido aos desmandos das empresas que desrespeitam a legislação vigente –, constituiu uma experiência motivadora da pesquisa ora apresentada. Se fez, pois, necessário conhecer com profundidade tal realidade, com o objetivo de encontrar respostas aos males que essa atividade vem causando, a exemplo de problemas osteomusculares, uso excessivo da voz causando disfonias, perdas auditivas, fadiga visual e sofrimento mental.

A identificação do que foi proposto teve as constatações norteadas pela mediação das vivências laborais de um grupo de trabalhadores, de forma individual e coletiva, o que permitiu uma visão do mundo desse trabalho. As diferenças e semelhanças estão, o tempo todo, presentes e confirmaram os objetivos, de forma que se pôde comprovar a suposição que é o norte do estudo, qual seja: como a habilidade emocional, se torna um instrumento apropriado pelo capital, requerido no ambiente de trabalho, para garantir o cumprimento das

metas e da produtividade, no processo de valorização do mesmo capital, que tem, como contrapartida, a desvalorização do trabalho, expressa no sofrimento e no adoecimento desses teleoperadores.

Ressaltamos que o contexto – ou as mutações ocorridas no mundo do trabalho para esse “novo proletariado” –, reafirma uma situação conhecida da humanidade que vive em um modo de produção, cuja gênese se encontra na acumulação por meio do trabalho excedente. A informatização e a automação, típicos dessa expansão do capitalismo contemporâneo, sujeita, de forma degradante, o *trabalho vivo*, ao tempo em que não pode superá-lo ou substituí-lo pelo *trabalho morto*.

O setor de serviços, em expansão na atualidade, também funciona com base no aumento da produtividade e, assim, o trabalho em serviços tal como nos demais ramos de atividade, se submete à racionalidade do sistema, à lógica dos mercados. Dessa forma, a atividade deve ser desenvolvida com rapidez, sem lesar o negócio nem prejudicar o pronto atendimento do cliente, pois, como já mencionado, a riqueza é gerada em uma combinação de mais trabalho, habilidade pessoal, produtividade, bons desempenhos–resultados. Assim, com regras preestabelecidas entre as baias e o cliente, o labor dos teleoperadores é uma atividade que exige o *autocontrolar-se*, rapidez em atender bem e a obtenção de bons resultados. Segundo Antunes (2006), é um trabalho de “equipe” e de “colaboração” para se manter em bom desempenho para o capital.

Assim, o teleoperador, para materializar o que lhe é exigido desde a sua seleção, deve apresentar *saúde perfeita*, e os treinamentos e capacitações o moldam para que se torne o teleoperador perfeito, o que significa mostrar forte controle emocional e disciplina, em um processo executado por meio de vigilância e constrangimento constante, no qual a voz é a ferramenta principal, com o controle do que se deve falar e o que se deve responder, uma emoção e afetividade tolhida, e em que a sua expressão tende a ser inautêntica e estranhada. Assim, o capital, em sua avidez, subsume o trabalho real, toma para si a emoção humana em função do valor ou elevação da mais valia.

Nessa situação, as estratégias ou mecanismos de defesas para recusar, resistir ou enfrentar o sofrimento vivido cotidianamente na empresa capitalista “moderna” tem sido a negação do “padrão” determinado pela empresa, conforme demonstra a fala de um trabalhador, que foi enviada para o nosso e-mail, após três meses da realização das nossas entrevistas, e que já expressa algum efeito provocado por este estudo:

No trabalho, estou fazendo minha parte: atender e só vender se o cliente quiser e o que ele quiser. Nada, além disso; não quero mais saber de cascata, sondagem, argumentação, monitoria e etc. Somente falar a verdade e não vender gato por lebre. Descobri uma coisa interessante. Mesmo que o atendente não cumpra cascata, sondagem, oferta e argumentação, mas venda, ele continua ativo na Empresa [A]. Há veteranos, que são as pessoas com mais de dois anos na empresa, que tomam notas bem abaixo de cinco na monitoria e não seguem os itens relatados acima, mas vendem e muito bem. Essas pessoas continuam a trabalhar, mesmo recebendo *feedback*, várias vezes, dos supervisores.(Teleoperador, 20 anos, ativo).

Existe uma dificuldade, uma falta de vontade por parte da empresa de ouvir o trabalhador, no que diz respeito a seu trabalho real e à sua participação no que é o seu trabalho, mas é preciso que essa postura se modifique.

O sindicato e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)¹¹⁹ devem ter uma posição de diálogo constante com quem é o executor do trabalho, devem ouvir quem detém o saber fazer. Isso é de suma importância. Dejours (2008), em colóquio recente na UnB¹²⁰, sinaliza que “os sindicatos hoje devem avisar a seus trabalhadores que não se pode vestir a camisa da empresa”. No contexto de um trabalho de muita intensificação e cobrança por resultados, ocorrem situações de sofrimento e estresse, em que se constata mortes e até suicídios diante da forte pressão dominante.

Como vimos, a implementação da nova empresa emerge em uma conjuntura socioeconômica de total precarização social: o sistema é global, de empresas terceirizadas, que procuram capitais, como Salvador, com um elevado desemprego, salários mais baixos, e conseqüentemente, um sindicato fragilizado devido ao contexto da arquitetura neoliberal. As centrais se estabelecem de forma estratégica no país, e a gestão e organização do seu trabalho têm os fundamentos e a racionalidade da Organização Científica do Trabalho (OCT), de base taylorista com traços do toyotismo, no justo tempo de resultado, um sistema de trabalho polivalente, e flexível.

A análise dos dados colhidos junto aos trabalhadores permite confirmar que a empresa “moderna”, no caso as centrais de teleatividades (CTAs), em sua necessidade de bons resultados, intensificam o trabalho, por meio da exigência de um tempo médio de atendimento (TMA), de um faturamento, que incide no tempo de trabalho logado, para uma produção de lucratividade imperativa da sua base técnica, que, simultaneamente, sinaliza o adoecer pelo trabalho. E é nessa estratégia de acumulação que ocorrem as ameaças, as

¹¹⁹ Espaço de luta pouco aproveitado pelos trabalhadores.

¹²⁰ O evento foi realizado pela Universidade de Brasília no Instituto de Psicologia. Coordenado pela Pós-graduação Lato Sensu da 1ª turma do curso de especialização em Psicodinâmica do Trabalho-2007/2008.

exigências, que o corpo e a mente são torturados e que a saúde dos que vivem desse trabalho é minada, para alcançar a realização do capital.

Escutamos, aqui, os que mais sofrem nessa relação capital-trabalho, ficando evidente que algumas questões precisam ser, futuramente, aprofundadas, mediante, por exemplo, um estudo comparativo, em âmbito regional, junto aos demais sindicatos, sobre o quadro clínico dos trabalhadores adoecidos e dos jovens teleoperadores, quanto aos sintomas e síndromes que permeiam a categoria, em função dessa relação e da organização do trabalho, tal como fez Le Guillant, em 1956; conhecer as origens desse novo proletariado, dos maiores centros do país, a partir das referências de Bertaux (1979)¹²¹; identificar quais as formas de resistência possíveis em uma categoria tão flutuante e temporária; assim como aprofundar a questão de gênero.

A importância deste estudo, para os sindicatos e para as esferas de governo que prezam pelo controle e prevenção do problema, se encontra na fala dos trabalhadores que relataram a história do seu labor, em fazer com que ela seja ouvida e que intervenções sejam feitas para que não se tolere o intolerável – a lógica vigente do capital – e que as estratégias sejam posturas firmes para que se possa exigir também de quem concede emprego, respeito e condições de trabalho decentes, porque “quem trabalha quer viver”!

Não se pode ser saudável quando predomina o medo que submete e aprisiona. Quando o ser humano prefere a morte à perda da dignidade, percebe-se muito bem como saúde, trabalho, emoções, ética e significado social se configuram num mesmo ato, revelando o lado patogênico da violência moral. [...] e não é uma falha do sistema político, ao contrário, ela é necessária ao sistema para manter a ordem, a disciplina, e para aumentar a produtividade nas empresas. (BARRETO, 2003, p. 209).

O estudo e os depoimentos mostram que se vive um processo de degradação social pela governança de uma lógica corporativa e de maximização do valor, o engenhoso modo de acumular, em sua lógica produtivista, que vem há séculos, como fênix, ressurgindo das cinzas, mas que, não foi, em todo o seu tempo, um triunfo, porque houve várias rebeldias da classe que vive do trabalho. Contudo, é imperativo que a classe trabalhadora e grande parte da sociedade civil se insurjam e busquem coragem e solidariedade para que a vida e a saúde se prolonguem, e para que o trabalho vivo conquiste o seu verdadeiro lugar, re-fundando a “razão social do trabalho”.

¹²¹ Daniel Bertaux (1979), em sua obra *Destinos pessoais e estruturas de classe*, analisa as estruturas sociais e trajetórias pessoais dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Giovanni. *Reestruturação produtiva, novas qualificações e empregabilidade*. Disponível em: <http://www.giovnialves.org/Capitulo%2010_texto.pdf> Acesso em: 8 jun. 2008.
- ANTUNES, Ricardo. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 15-25.
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* ensaio sobre a metamorfose e a centralidade do mundo do trabalho. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- ANTUNES, Ricardo. Os caminhos da 'liofilização organizacional': as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 28. Caxambu-MG, 2004. *Anais...* Caxambu: ANPOCS, 2004. p. 1-19.
- ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho*: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2000.
- ANTUNES, Ricardo; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004.
- APPAY, Béatrice. Précarisation sociale et restructurations productives. In: APPAY, Béatrice; THÉBAUD-MONY, Annie. *Précarisation sociale, travail et santé*. Tradução Sônia Maria Vergasta de Rezende. Paris: IRESCO, p. 15-26, 2001.
- APPAY, Béatrice; THÉBAUD-MONY, Annie. *Précarisation sociale, travail et santé*. Tradução Sônia Maria Vergasta de Rezende. Paris: IRESCO, p. 15-26, 1997.
- ARGOLO, Miguel Ângelo Tibiriçá. *Gestão de pessoas numa central de atendimento telefônico*. Salvador, 2005. 157f. Dissertação (Mestrado em Administração Estratégica) – Universidade UNIFACS. Salvador: UNIFACS, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE – ABRAREC, Seção: Geral, 06/05/2009)
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS – ABT. *Institucional*. Disponível em: <<http://www.abt.org.Br>>. Acesso em: 10 maio 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS – ABT. *O que é telemarketing*. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/telemarketing.htm>>. Acesso em: 10 fev. 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS – ABT. *Relatório da indústria de Call Centers no Brasil 2005*. OLIVEIRA JÚNIOR, Moacir de Miranda (Org.). São Paulo: ABT; PUC-SP, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS – ABT. *Pesquisa da PUC-SP radiografa o call center brasileiro*: estudo é parte do levantamento global feito em 19 países, 2005. Disponível em: < <http://www.abt.org.br/pesquisa.htm> >. Acesso em: 10 fev. 2008.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO – ANAMT. *Conclusões e Recomendações: Carta do Rio*. 3º Consenso Nacional Sobre Voz Profissional. Voz e trabalho: uma questão de saúde e direito do trabalhador. Rio de Janeiro, 13-14 ago. 2004. Disponível em: <http://www.grupo-ramazzini.med.br/.../2004ago14ConsensoVoz_Ocupacional.doc>. Acesso em: 10 fev. 2008.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila; SOUZA, Renato José de. *Telemática*. São Paulo: INST-CUT, 2000. Cadernos de Saúde do Trabalhador.

AT KEARNEY. *Six-industry. Survey*, 2004. In: Fórum de Informação, 2007.

BARRETO, Margarida. As emoções no e do corpo: seqüelas da humilhação. In: _____. *Violência, saúde e trabalho*: uma jornada de humilhações. 2. ed. São Paulo: EDUC – Editora da PUC, 2003. v. 1. 235p. p. 191-196.

BELL, Daniel. *O advento da sociedade pós-industrial*. Tradução Heloisa Lima Santos. São Paulo: Cultrix, 1973

BERGER, Johannes; OFFE, Claus. A dinâmica do desenvolvimento do setor de serviços. In: OFFE, Claus. *Trabalho e sociedade*: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991. v. 2, p. 11-53. Biblioteca Tempo Universitário, 89; Série Estudos Alemães.

BOMFIM, A. S. V. *Trabalho, violência e saúde*. Brasília. Universidade de Brasília no Instituto de Psicologia-UnB, 17 de março de 2008.p.6.

BOMFIM, Leny A. *A técnica de grupos focais*: discutindo suas características e operacionalização em dois estudos de avaliação em saúde. Salvador: s.n.t., 2002. Tradução de The technique of focal groups: discussing its characteristics and operacionalization in two studies of health evaluation.

BRAGA, Ruy. Dilemas do desenvolvimento: a empresa neoliberal e a hegemonia financeira. *Revista UFG* 2008 (On-line). Disponível em: <http://www.proec.ufg.br/revista_ufg/junho2008/sumario.htm> Acesso em: 10 ago. 2008.

BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, v. 8, n. 1, ene./abr. 2006a. Disponível em: <www.eptic.com.br> Acesso em: 1 maio 2008.

BRAGA, Ruy. Trabalho e fluxo informacional: por uma sociologia da condição proletária contemporânea. Trabalho e sindicato na sociedade contemporânea. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 30, 2006b. Caxambu. *Anais...* Caxambu: ANPOCS, 2006.

BRAGA, Ruy. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. *Tempo Social, Revista de Sociologia da USP*, v. 18, n. 1, p. 133-152, jun. 2006c.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRAGA, Ruy. Trabalho e tecnologias informacionais: duas representações, uma crítica. *ComCiência*, Campinas, v. 1, n. 54, 2004.

BRAGA, Ruy. *O trabalho na trama das redes: para uma crítica do capitalismo cognitivo*. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación. www.eptic.com.br, v. 6, n. 3, Sep./Dec. 2004. Disponível em: <<http://www2.eptic.com.br/sgw/data/bib/periodicos/83b5a8bd34351c2cc3940b13bd4520dc.pdf>>. Acesso em: 1 maio 2008.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL. *Portal*. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#>>. Acesso em: 18 mar. 2007.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL. *Resolução nº 30*, de 29 de junho de 1998. DOU, 29 jun. 1998. Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Disponível em: <<http://www.fiscosoft.com.br/indexsearch.php?PID=105150>>. Acesso em: 18 mar. 2007.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL. *PASTE: perspectivas para ampliação e modernização do setor de telecomunicações*, Anatel, 2000. Disponível em: <http://www.wisetel.com.br/biblioteca/doc_de_referencia/paste_ed_2000/paste_portugues_2000.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2007.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. *Comissão Tripartite de Saúde e Segurança no Trabalho (CT-SST)*. 2002a. Disponível em: <<http://www.previdenciasocial.gov.br/conteudoDinamico.php?id=44>>. Acesso em: 18 mar. 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Código Brasileiro de Ocupações*, 2002b. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 17 abr. 2006.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora NR-17 – Ergonomia (117.000-7)*. 2007a. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17.asp>. Acesso em: 17 maio 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Assessoria de Imprensa. *Operador de Telemarketing comemora seu dia*. 3 jul. 2009b. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/sgcnoticia.asp?IdConteudoNoticia=5859&PalavraChave=telemarketing>>. Acesso em: 3 jul. 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. *Portaria n.º 09*, de 30 de março de 2007b. Aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/ Telemarketing. DOU, 2 abr. 2007b. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/2007/p_20070330_09.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho. *Recomendação Técnica em Teleatendimento (RT) DSST nº 01/ 2005*. Segurança e saúde nas atividades de teleatendimento. Brasília, 23 de março de 2005. Disponível em: <<http://www.ergotec.com.br/institucional.asp?id=6>>. Acesso em: 15 abr. 2005.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Delegacia Regional do Trabalho–Bahia. *Teleatendimento: auditoria do trabalho e controle social. Teleatendimento: um olhar da inspeção do trabalho*. Salvador: MTE/DRT, 2006.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho**. Título III. Das Normas Especiais de Tutela do Trabalho. Capítulo I. Das Disposições Especiais sobre Duração e Condições de Trabalho. Seção II. Dos empregados nos serviços de telefonia, de telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonía. Artigos 227 a 231. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 13 dez. 2008.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Lei Geral de Telecomunicações (LGT). Lei n. 9.472, de 16 de julho de 1997*. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9472.htm>>. Acesso em: 13 dez. 2008.

BRASIL. Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social. Auditoria Regional de Salvador. *Relatório sobre benefícios por incapacidade de trabalhadores de empresas de 'telemarketing', Salvador, 13 de abril de 2009*. Salvador: INSS, 2009a. (Ofício n.12/INSS/AUDSAL, 16.04.09). [6 f.]

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1980, p. 249-300.

BURAWOY, M. A sociologia da terceira onda e o fim da ciência pura. *Revista Estudos de Sociologia*, ano 12, n. 24, 1º sem. Unesp, Faculdade de Ciências e Letras, v.1 (1996), Araraquara: UNESP/FCLAR – Laboratório Editorial, 2008.

CALL CENTER.info.br. Disponível em: <<http://www.callcenter.inf.br/>>. Acesso em: 18 mar. 2007.

CANGUILHEM, G. *O normal e o patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

CATTANI, Antonio David. *A outra economia*. Porto Alegre: Veraz, 2003.

CHESNAIS, François. A tecnologia e as relações capital-trabalho. In: _____. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.

CHESNAIS, François. Serviços, “a nova fronteira” para a mundialização do capital. In: _____. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.

CHESNAIS, François. Trabalhos teóricos contemporâneos. In: _____. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.

DAL ROSSO, Sadi. *Mais trabalho!* a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

DEJOURS, Christophe. Novas formas de organização do trabalho e lesões por esforços repetitivos – LER: abordagem através da psicodinâmica do trabalho. In: SZNELWAR, L.; ZIDA, L. N. (Org.). *O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços*. São Paulo: ITT – POLI – Plêiade, 2000.

DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Tradução: Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré. 1992.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS–DIEESE. Juventude: diversidades e desafios no mercado de trabalho metropolitano. *Estudos & Pesquisas*, n. 11, set. 2005. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/esp/estpesq11_jovens.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2007.

DRUCK, Graça. As reformas sindical e trabalhista no contexto da flexibilização do trabalho. *Informe APUB*. Informativo da Associação dos Professores Universitários do Estado da Bahia, Salvador, 01 ago. 2000. p. 6-8.

DRUCK, Graça. Flexibilização e precarização: formas contemporâneas de dominação do trabalho. *Caderno CRH*, Salvador, n. 37, p. 11-22, jul./dez. 2002.

DRUCK, Graça. Flexibilização e precarização do trabalho: novas formas de dominação social e política. In: CONGRESSO DE LA ASSOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SOCIOLOGIA, 25, Porto Alegre, 2005. *Anais...* Porto Alegre: ALAS, 2005.

DRUCK, Graça. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil. Grupo de trabalho: sindicato, trabalho e ações coletivas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 14, 2009, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, 2007.

DRUCK, Graça. Qualidade total e terceirização: o “Taylorismo” dos anos 90 e suas implicações no mundo do trabalho. *Bahia Análise & Dados*, Salvador, v. 4, n. 2/3, p. 28-34, dez. 1994.

DRUCK, Graça; BORGES, Ângela. Terceirização: balanço de uma década. *Caderno CRH*, Salvador, n. 37, p. 111-139, jul./dez. 2002.

DRUCK, Graça; FILGUEIRAS, Luiz. A reestruturação produtiva e os impactos sobre o trabalho e o emprego bancário na Bahia. In: III CONGRESSO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGIA DEL TRABAJO, 2000, Buenos Aires. *El trabajo en los umbrales del Siglo XXI: ponencias presentadas*. Buenos Aires: Associação Latinoamericana de Sociologia do Trabalho-ALAST, 2000.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007. cap. 10, p. 23-166.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. A terceirização no Brasil: velho e novo fenômeno. *Laboreal*, v. 4, n. 2, p. 83-94, 2008. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234675677::3::2>>. Acesso em: 8 jun. 2008.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. Terceirização: a chave da precarização do trabalho no Brasil. In: NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. (Org.). *Retratos do trabalho no Brasil*. Uberlândia-MG: Edufu, 2009. v. 1, p. 225-254.

FERNANDES, S. R. P.; DI PACE, D. M. T.; PASSOS, M. F. D. Organização e condições de trabalho em telemarketing: repercussões na saúde psíquica dos trabalhadores. In: JACQUES, M. G., CODO, W. (Org.). *Saúde mental & trabalho: leituras*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 247-270.

FORRESTER, Viviane. *O horror econômico*. São Paulo: Editora da UNESP. 1997

FRANCO, Tânia. *Trabalho alienado; habitus & danos à saúde humana e ambientais: o trabalho entre o céu, a terra e a história*. Salvador, 2003. 275p. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2003. p. 145-171.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça. Mesa redonda: o trabalho contemporâneo: precarização e saúde mental. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE SAÚDE MENTAL E TRABALHO, São Paulo, 28 e 29 de nov. de 2008. *Anais...* Disponível em: <[http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Mesa%20redonda%201%20-%20texto%20Tnia%20Franco_%2025mai09%5B2%5D\(1\).pdf](http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Mesa%20redonda%201%20-%20texto%20Tnia%20Franco_%2025mai09%5B2%5D(1).pdf)> Acesso em: 10 abr. 2009.

FURLANETTO, Mario Luiz. SGBENIN: A importância de uma boa gestão. *ANMP em foco* – Revista da Associação Nacional dos Médicos Peritos da Previdência Social. II Congresso Brasileiro da Perícia Médica Previdenciária, ano III, fev./mar. 2009. Edição Especial. Disponível em: <<http://www.perito.med.br/sites/1100/1200/00001520.pdf>>. Acesso em: 13 ago. 2009.

GARCÍA, Juan C. Sociologia e medicina: bases sociológicas das relações médico-paciente. In: NUNES, Everardo Duarte. (Org.). *Juan César Garcia: pensamento social em saúde na América Latina*. São Paulo: Cortez, 1989.

GLINA, Débora M. Raab.; ROCHA, Lys Esther. Fatores de estresse no trabalho de operadores de centrais de atendimento telefônico de um Banco em São Paulo. *Rev. Bras. Med. Trab.*, Belo Horizonte, v. 1, p. 31-39, jul./set. 2003.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In.: MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 67-80.

GUIMARÃES, Sônia M. G. Sindicatos em transformação; modelos de ação sindical: o debate internacional. *Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais*, v. 64, p. 93-109, 2007.

HARVEY, David. *A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1992.

HIRATA, Helena. Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu*, v. 17, n. 18, p. 139-156, 2001/02. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a06.pdf>> Acesso em: 18 jul. 2008.

HIRATA, Helena; MARUANI, Margaret (Org.). *As novas fronteiras da desigualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: SENAC, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *PIB tem redução de 0,8% no 1º trimestre de 2009, em relação ao 4º trimestre de 2008 na série com ajuste sazonal*. 9 jun. 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1384&id_pagina=1>. Acesso em: 18 jul. 2009.

IERVESE, Carine Aprile. Call centers abrem 9.500 vagas. *Jornal A Tarde*, Salvador, 1 out. 2006. Caderno de Empregos.

JESUS, Selma Cristina Silva de. *A crise do 'habitus' fordista: um estudo do processo de reestruturação do Banco do Brasil*. Salvador, 2003. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2003.

LARANGEIRA, Sônia M. G. A reestruturação das telecomunicações e os sindicatos. *Rev. Bras. Ciências Sociais*, v. 18, n. 52, p. 81-187, jun. 2003.

LARANGEIRA, Sônia M. G. Reestruturação no setor de telecomunicações: aspectos da experiência internacional. *Rev. Latinoamericana de Estudos del Trabajo*, v. 4, n. 8, p. 159-178, 1998.

LAURELL, A. C.; NORIEGA, M. *Processo de produção de saúde: trabalho e desgaste operário*. Tradução A. Chon. São Paulo: Hucitec, 1986.

LE GUILLANT, Louis. A neurose das telefonistas. In: LIMA, Maria Elizabeth Antunes (Org.). *Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. Tradução Guilherme Teixeira. Petrópolis: Vozes, 2006. p. 175-189.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. O papel da gerência na gênese e desenvolvimento da LER. In: LIMA, M. E. A.; ARAÚJO, J. N. G.; LIMA, F. P. A. (Org.). *L.E.R.: dimensões ergonômicas e psicossociais*. Belo Horizonte: Health, 1997. p. 264.

MARTINS, Umberto. *Desemprego continua avançando no Brasil e castiga mais os jovens*. 24 abr. 2009. Disponível em: <http://portalctb.org.br/site/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=4781>. Acesso em: 17 jul. 2009.

MARX, Karl. *Enquête ouvrière*. 1880. Disponível em: <<http://74.125.47.132/search?q=cache:ggBzrHdQxjAJ:bataillesocialiste.wordpress.com/documents-historiques/1880-enquete-ouvriere-marx/+%22enqu%C3%A4te+ouvri%C3%A8re%E2%80%9D,+%22Marx%22&cd=4&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>> Acesso em: 5 jun. 2003.

MARX, Karl. (1890). *O capital: crítica da economia política*. Livro 1: o processo de produção do capital. 8. ed. Tradução R. Sant'Anna. São Paulo: Bertrand Brasil/DIFEL, 1982.

MARX, Karl. (1818-1883). *O capital: crítica da economia política*. Livro 1: o processo de produção do capital. 2ª ed. Tradução Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MELO, Pedro Lucas de Resende et al. *Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005: The Global Call Center Industry Project*. ABT/PUC-SP, 2006. (Relatório de pesquisa).

MÉSZÁROS, István. Desemprego e precarização: um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 27-44.

MÉSZÁROS, István. *O desafio e o fardo do tempo histórico: o socialismo no século XXI*. Tradução Ana Cotrim e Vera Cotrim. São Paulo: Boitempo, 2007. p. 1-62.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MIRANDA, Carlos Roberto. *Ataque ao mundo do trabalho: terceirização e seus reflexos na segurança e saúde do trabalhador*. 23 jun. 2003. Disponível em: <<http://www.saudeetrabalho.com.br/download/ataque-miranda.doc>> Acesso em: 27 jun. 2009.

MONTEIRO, Janne Cavalcante. *Lesões por Esforços Repetitivos: um estudo sobre a vivência do trabalhador portador de L.E.R*. Florianópolis, 1997. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997.

NASSIF, Lilian Erichsen. Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica. *Memorandum*, 8, Belo Horizonte: UFMG; Ribeirão Preto: USP, p. 79-87, abr/2005. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>>. Acesso em: 27 jun. 2008.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado; a divisão sexual no trabalho e na reprodução*: um estudo das trabalhadoras do telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

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

PAULANI, Leda M. Neoliberalismo e individualismo. *Economia e Sociedade*, Campinas, v. 13, p. 115-127, dez. 1999.

PACHECO, Vanise Goulart. *Gênero, saúde e trabalho*: fatores que interagem no desenvolvimento de L.E.R. em trabalhadores telefônicos. Belo Horizonte, 2002. 216f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

PACIFICO, Mariella. Operárias divididas entre a casa e a fábrica. In: KARTCHEVSKY-BULPORT, Andrée et al. *O sexo do trabalho*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. p. 153-166.

PERES, Claudio Cezar et al. Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. *RBSO*, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 35-46, 2006.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR. Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social e Direitos do Cidadão–SETAD. SIMM inicia processo seletivo para call center. 17 de julho de 2007. Disponível em: <http://www.sempre.salvador.ba.gov.br/index.php?Itemid=177&id=299&option=com_content&task=view>. Acesso em: 18 mar. 2008.

RELATÓRIO. Oficina de trabalho, 2. *Organização do trabalho e saúde do/a trabalhador/a em tele-atendimento*: é possível uma agenda integrada num programa de atenção?. Salvador: FUNDACENTRO/CRBA, 1-2 dez. 2005. 34p.

ROCHA, Talita Ferreira; FONTANA, Eduardo Veiga; BARRÉRE, Eduardo. *VOIP como Solução para Call Center Descentralizado*. Bahiainvest. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget_/artigos07/1245_VoIP_como_Solucao_para_Call_Center_Descentralizado.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2009.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 29, Caxambu, 2005. *Anais...* Caxambu: ANPOCS, 2005. p. 1-19.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA. *Anais...* Recife, 2007. Disponível em: <[http://www.sbsociologia.com.br/congresso_v02/\]\]papers/GT21%20Sindicato,%20Trabalho%20e%20A%C3%A7%C3%B5es%20Coletivas/Constru%C3%A7%C3%A3o%20da%20identidade%20no%20trabalho%20em%20call%20centers%20a%20identidade%20provis%C3%B3ria.pdf](http://www.sbsociologia.com.br/congresso_v02/]]papers/GT21%20Sindicato,%20Trabalho%20e%20A%C3%A7%C3%B5es%20Coletivas/Constru%C3%A7%C3%A3o%20da%20identidade%20no%20trabalho%20em%20call%20centers%20a%20identidade%20provis%C3%B3ria.pdf)> Acesso em: 6 maio 2008.

SADER, E.; GENTILI, P. (Orgs.). *Pós-neoliberalismo II. Que Estado para que democracia?* Petrópolis: Vozes, 1999. p. 120-157.

SALERNO, Mário Sérgio. A seu serviço: interrogações sobre o conceito, os modelos de produção e o trabalho em atividades de serviços. In: SALERNO, M. S. (Org.). *Relação de serviço: produção e avaliação*. São Paulo: SENAC, 2001. Série Trabalho e Sociedade. p. 9-22.

SAMPAIO, Maria do Rosário. *O processo de qualificação real e o perfil de acidentabilidade entre trabalhadores efetivos e terceirizados: o caso dos pedreiros refrataristas de uma indústria de aço*. 2000. 190 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

SANTOS, Simone Valdete dos. O SINE como lugar do cuidado. *Trabalho Necessário* (Online), Niterói-RJ, v. 3, p. 1-20, 2005. Disponível em: <<http://www.uff.br/trabalhonecessario/SimoneTN3.htm>> Acesso em: 28 maio 2009.

SCOTT, Joan. Gênero; uma categoria útil de análise histórica. *Educação e Realidade*. Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 5-22, jul./dez. 1990.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. *Formas diferenciadas de relações empregatícias e qualificações requeridas em um contexto altamente informatizado: análise do sistema financeiro no Brasil*. 1997. Disponível em: <http://cedes-gw.unicamp.br/pesquisa/artigos/liliana_final.htm> Acesso em: 3 jul. 2009.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. Racionalização do trabalho no setor de serviços: uma contribuição ao debate teórico. In: X ENCONTRO DE ESTUDOS POPULACIONAIS, Caxambu. *Anais...*1996. v. 1. p. 605-638. Disponível em: <<http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/1996/T96V1A31.pdf>> Acesso em: 27 jun. 2009.

SELIGMANN-SILVA, Edith. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: UFRJ; Cortez, 1994, p. 45-103; 255-299.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Psicopatologia e saúde mental no trabalho. In: MENDES, R. *Patologia do trabalho*. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2005. v. 2, cap. 25, p. 1141-82.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Saúde mental e automação: a propósito de um estudo de caso no setor ferroviário. *Cad. Saúde Pública*, v. 13, Supl. 2, p. 95-109, 1997.

SEMINÁRIO. Atividade de teleatendimento / telemarketing no setor de telefonia. São Paulo: FUNDACENTRO, 16 out. 2002. 17 p.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVA, Airton Marinho. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*. 2004. 108 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SILVA, Airton Marinho. *Condições de trabalho e adoecimento dos trabalhadores em teleatendimento: uma breve revisão*. 2 abr. 2007. Disponível em: <http://www.interfacehs.sp.senac.br/br/artigos.asp?ed=3&cod_artigo=45> Acesso em: 12 maio 2007.

SILVA, Jair Batista da. *A perversão da experiência no trabalho: os bancários em face do Programa de Ajustes do Banco do Brasil*. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas(SP), 2002.

SIMÕES, A. M.; FERNANDES, E. A.; FERREIRA, L. M. M. *Reestruturação e privatização das telecomunicações: uma análise dos impactos sobre o perfil e o nível de emprego do setor no estado da Bahia*. (Estudos do Dieese) 2006. Disponível em: <http://www.sei.ba.gov.br/publicações/capítulo_13_prochnik.pmd 6/9/2006,10:21 500> Acesso em: 10 fev. 2007.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DA BAHIA – SINTTEL. *Institucional*. Disponível em: <<http://www.sinttelba.org.br/>>.

SOARES, Ângelo. Automação, (des)qualificação e emoção nos paraísos do consumo. *Cadernos Pagu*, n. 10, p. 113-146, 1998.

SONTAG, Susan. *Diante da dor dos outros*. São Paulo: Cia. das Letras, 2003.

SOUTO, Norma Suely. *Relatório de ação de auditoria extraordinária em benefícios por incapacidade de segurados que trabalham em empresas de Call Center: Estado da Bahia*. Salvador: INSS, 2006.

SOUTO, Norma Suely. *Relatório sobre Benefícios por Incapacidade de Trabalhadores de Empresas de Telemarketing. Estado da Bahia*. Salvador: INSS, 2008.

THÉBAUD-MONY, Annie. Crítica da divisão do trabalho, saúde e contra-poderes. *Caderno CRH*, Salvador, v. 6, n. 19, p. 46-57, 1993.

THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia (Orgs.). *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007. p. 23-58.

TRANSTORNOS MENTAIS: doença mental afasta 100 mil por ano. *Folha de São Paulo*, 11 fev. 2007. Domingo, F. 3.

VASAPOLLO, Luciano. O conflito capital-trabalho na competição global. *Lutas Sociais*, n. 9/10, p. 133-141, 2003.

VASAPOLLO, Luciano. O trabalho atípico e a precariedade: elemento estratégico determinante do capital no paradigma pós-fordista. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 45-57.

VASAPOLLO, Luciano. Neocolonialismo ou imigração eletrônica? o caso das centrais de atendimento. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO LATINO-AMERICANA DE SOCIOLOGIA DO TRABALHO – ALAST, 5. *Anais...* Uruguai, Montevidéu, 2007. v. 1, p. 1-3.

VENCO, Selma. O trabalho além das fronteiras. In: VI SEMINÁRIO DO TRABALHO: Trabalho, Economia e Educação no Século XXI. Anais... UNESP-Marília, SP, 26-30 maio 2008. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/selmavenco.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2008.

VENCO, Selma Borghe. Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing. Campinas, 2006. 272 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Campinas, SP, 2006a.

VENCO, Selma Borghe. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 31, n. 114, p. 7-18, 2006b.

VENCO, Selma Borghe. Neocolonialismo ou imigração eletrônica? o caso das centrais de atendimento. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO LATINO-AMERICANA DE SOCIOLOGIA DO TRABALHO – ALAST, 5, 2007. *Anais...* Uruguai, Montevidéu, 2007. v. 1, p. 1-3.

VERTHEIN, M. A. R.; MINAYO-GOMEZ, C. A construção do sujeito-doente em LER. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*, v. 7, n. 2, p. 327-345, jul./out. 2000.

VILELA, Lailah V. O. *A atividade do teleatendimento: uma interface entre a organização do trabalho e o cliente*. 2005. 98 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

VILELA, Lailah V. O.; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos trabalhadores de teleatendimento. *Cad. Psicol. Soc. Trab.*, v. 10, n. 2, p. 81-93, 2007. Disponível em: < <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em: 9 dez. 2007.

WOLFF, Simone. *O espectro da reificação em uma empresa de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos*. Tese. (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), Campinas, SP, 2004.

ZARIFIAN, Philippe. Mutação dos sistemas produtivos e competências profissionais: a produção industrial de serviço. In: SALERNO, Mário Sérgio (Org.). *Relação de serviço: produção e avaliação*. São Paulo: SENAC, 2001. Série Trabalho e Sociedade. p. 66-149.

ZARIFIAN, Philippe. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. Tradução: M. H. C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A	ROTEIRO PREESTABELECIDO PARA O GRUPO E O INDIVIDUAL	231
APÊNDICE B	TERMO DE CONCORDÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA –ENTREVISTA INDIVIDUAL	232
APÊNDICE C	TERMO DE CONCORDÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA – GRUPO FOCAL	233
APÊNDICE D	FICHA INDIVIDUAL E DO GF ANTES DE INICIAR A ENTREVISTA	234
APÊNDICE E	ROTEIRO A SEGUIR EM 8 (OITO) ENCONTROS – GRUPO FOCAL	235

APÊNDICE A

ROTEIRO PREESTABELECIDO PARA O GRUPO E O INDIVIDUAL

TRABALHO

1. Como vocês chegam até este trabalho de teleoperador(a)? Como ocorre a seleção? Quais são os escolhidos? O que é desejável para ser um bom teleoperador(a)?
2. Qual o significado deste trabalho naquele momento para a vida de vocês?

PROCESSO DE TRABALHO

3. Como é o ambiente de trabalho, quais equipamentos e ferramentas utilizam para executarem o trabalho?
4. Como é sua atividade para realizar a venda do produto, a exemplo?
5. Obedecem a um roteiro, metas, pausas, descanso? Falem sobre a rotina ou dia a dia do trabalho, conteúdo. Como se organiza este trabalho?
6. Como ocorre a cobrança por resultados? Exigem um trabalhador versátil, inventivo? As metas de produção são atingíveis, são diferentes entre grupos? Como lidar com o controle, sua emoção vigiada, uma supervisão interna e externa?

SAÚDE

7. Como descobrem os limites do corpo, os sinais, as dores físicas, emocionais? O médico, as medicações, como é saber que devem afastar-se do trabalho? Como a empresa vê o primeiro atestado? Como fica a família?
8. Voltar ao trabalho após afastamento, qual o sentido? Ficam em que ocupação? Existe um lugar agora? Trabalho, sindicato e sociedade?

APÊNDICE B

TERMO DE CONCORDÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA ENTREVISTA INDIVIDUAL

Estamos realizando a pesquisa “Entre a voz e ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing” com o objetivo de conhecer, em profundidade, o trabalho do teleatendimento/telemarketing e os impactos sobre a saúde da categoria, no sentido de contribuir para a melhoria das suas condições de trabalho e de vida.

O universo da pesquisa será constituído por operadores/as ativas(os), receptivas(os) e ativas(os)-receptivas(os), além de supervisores(as), antigas(os) operadores(as), atuando, na cidade de Salvador, Bahia, lotados(as) em empresas do setor de teleatendimento que terceirizam esse serviço. Também haverá entrevistas com diretores(as) do SINTTEL/Ba, médicos(as) do trabalho e alguns gestores de algumas empresas de *call center*.

Faremos entrevistas de uma hora, sendo o máximo atingido o de duas horas de gravação, em uma mesma sessão. O número de sessões será definido conjuntamente.

Solicitamos a concordância de Vossa Senhoria para participar do estudo, promovendo informações da sua realidade laboral e de saúde, assim como permitindo a divulgação dos dados empíricos obtidos, com sigilo da sua identidade.

Aceite: _____
Assinatura do(a) Informante

Salvador

APÊNDICE C

TERMO DE CONCORDÂNCIA DE PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA GRUPO FOCAL

Estamos realizando a pesquisa “Entre a voz e ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing”, com o objetivo de conhecer em profundidade o trabalho do teleatendimento/telemarketing e os impactos sobre a saúde da categoria, no sentido de contribuir para a melhoria das suas condições de trabalho e de vida.

O universo da pesquisa será constituído por operadores/as ativas(os), receptivas(os) e ativas(os)-receptivas(os), além de supervisores(as), antigos(as) operadores(as), atuando na cidade de Salvador, Bahia, lotados(as) em empresas do setor de teleatendimento que terceirizam esse serviço. Também haverá entrevistas com diretores do SINTTEL/Ba, médicos do trabalho e alguns gestores de algumas empresas de *call center*.

Faremos entrevistas de uma hora, sendo o máximo atingido o de duas horas de gravação, em uma mesma sessão. O número de sessões será definido conjuntamente.

Solicitamos a concordância de Vossas Senhorias para participar do estudo, promovendo informações da sua realidade laboral e de saúde, assim como permitindo a divulgação dos dados empíricos obtidos, com sigilo da sua identidade.

Assinatura de Ciente:

Nome

Assinatura do(a) Informante

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

APÊNDICE E

ROTEIRO A SEGUIR EM 8 (OITO) ENCONTROS: GRUPO FOCAL

TEMAS FOCADOS

TRABALHO COMO TELEOPERADOR

- 1 – SELEÇÃO
APTO PARA DESEMPENHAR ESSA ATIVIDADE**

PROCESSO DE TRABALHO

- 2 – AMBIENTE DE TRABALHO, FERRAMENTAS E QUAIS TAREFAS REALIZAM?**
- 3 – VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS, FAZER COBRANÇAS, RECUPERAR CLIENTES, RESOLVER SERVIÇOS E CADASTRAR CLIENTES COM COMPETÊNCIAS?**
- 4 – CUMPRIR METAS-RESULTADOS E SER INVENTIVO-CRIATIVO?**
- 5 – PAUSAS E DESCANSOS.
LIDAR COM O CONTROLE, VIGILÂNCIA DE DENTRO E FORA DAS BAIAS?**
- 6 – HABILIDADES PRINCIPAIS, O QUE PRECISA TER E O QUE FERE?
COMO FICAM AS EMOÇÕES FRENTE A ESTE TRABALHO?
COMPORTAMENTOS FORA DO TRABALHO-CASA.**

SAÚDE

- 7 – O TRABALHO: LIMITES DO CORPO, SINAIS, DORES FÍSICAS E EMOCIONAIS.**
- 8 – VOLTAR AO TRABALHO APÓS O AFASTAMENTO.
EXISTE UM OUTRO LUGAR AGORA?**

ANEXOS

Anexo A	OFICINA DE TRABALHO – nov. 2005: “Saúde e Trabalho em Teleatendimento”	237
Anexo B	OFICINA DE TRABALHO – jul 2005: “A Organização e Relação de Trabalho na Categoria do Teleatendimento e suas repercussões na Saúde de Trabalhadoras/es”	238
Anexo C	PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO COLETIVA N. 02/06	240
Anexo D	CERTIDÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA	243
Anexo E	INFORMATIVO ALÔ BASE: Alô Saúde	244
Anexo F	COMISSÃO DE SAÚDE DO SINTELL	246
Anexo G	TELE DICA	247
Anexo H	FOTOS TELEFONISTAS	248
Anexo I	MATÉRIA DO JORNAL A TARDE/EMPREGOS – “Call Centers abrem 9.500 vagas”	250
Anexo J	AUTOS DE INFRAÇÃO – PROJETO TELEATENDIMENTO	252
Anexo K	DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO ORBITALL POR BAIROS DE SALVADOR – Base de Dados – dezembro de 2000	254
Anexo L	DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO ORBITALL POR BAIROS DE SALVADOR – Base de Dados – dezembro de 2004	255
Anexo M	MATÉRIA DO JORNAL A TARDE: “Atendentes devem ter postura e boa dicção”	256
Anexo N	INFORMATIVO ALÔ BASE, SALVADOR, AGOSTO DE 2007. “Empresas aderem ao aumento da jornada de trabalho”	257
Anexo O	INFORMATIVO ALÔ-BASE, 27 FEV. 2008: “Atento: a dona do mundo”	258
Anexo P	MÁQUINAS PARA ALIMENTAÇÃO	259
Anexo Q	EMPRESA AMIGA DO TRABALHADOR	260
Anexo R	TRABALHADOR TEM IDA AO BANHEIRO LIMITADA	262
Anexo S	PASSAPORTE PARA O XIXI	263
Anexo T	CARTA DE UMA TELEOPERADORA À FUNDACENTRO	264
Anexo U	INFORMATIVO ALÔ-BASE, 27-28 DE SETEMBRO DE 2007 – “Contax permanece na desorganização”	265
Anexo V	INFORMATIVO ALÔ BASE 01/06/2007 E 07/11/2006	266

ANEXO A

OFICINA DE TRABALHO – JUL 2005:

“A organização e relação de trabalho na categoria do teleatendimento e suas repercussões na saúde de trabalhadoras/es”

ANEXO

SAÚDE E TRABALHO EM TELEATENDIMENTO

OFICINA DE TRABALHO

LOCAL – FUNDACENTRO/CRBA DATA – 29 E 30 DE JULHO DE 2005

Apresentação

O setor de telemarketing tem crescido de forma vertiginosa no Brasil e no estado da Bahia. Nos três últimos anos este setor alcançou 235% de crescimento. Essa é uma categoria de trabalho que se expande de forma acelerada, e no quadro atual de empregos, tende a manter esse ritmo.

Nesse contexto, sindicatos de trabalhadores em telemarketing e instituições de pesquisas relacionadas às questões de trabalho e saúde do trabalhador, têm crescentemente denunciado o quadro de adoecimento associado a esse tipo de trabalho.

Diante disso, essas organizações, no estado da Bahia, unem-se na realização de atividades, onde se insere a presente oficina, visando promover um amplo debate sobre o trabalho em teleatendimento e as suas repercussões sobre a saúde dos seus trabalhadores/as.

Objetivo

Discutir aspectos médicos e periciais dos principais agravos em trabalhadores/as de teleatendimento –

discussão dos métodos diagnósticos, tratamento, incapacidade, reabilitação e reinserção.

Conteúdo programático**Dia 29**

Manhã:

09h00 _ Palestra

Título..

Lys Ester Rocha - USP

10h30 _ Intervalo

10h45 _ Debate

11h45 _ Intervalo para almoço

Tarde: Mesa redonda

Prescrição e Prática em diagnóstico, tratamento, incapacidade, reabilitação e reinserção.

14h00 _ DRT

14h20 _ INSS

14h40 _ CESAT

15h00 _ Sindicato

15h20 _ Empresas

Dia 30

Manhã:

09h00 _ Palestra

Patologias da voz relacionadas ao trabalho em teleatendimento

David

10h30 _ Intervalo

10h45 _ Debate

11h45 _ Intervalo para almoço

Entidades Organizadoras: DRT, FUNDACENTRO, CESAT, UFBA, INSS, CUT e Sindicatos em Telecomunicações, Bancários, Comerciais, Processamentos de Dados e Correios.

Público alvo: representantes de empresas, técnicos de segurança e saúde do trabalhador/a, pessoal de recursos humanos e trabalhadores/as das empresas de teleatendimento; dirigentes sindicais e profissionais da área de saúde e trabalho e de órgãos públicos e privados que lidam com os temas abordados.

Inscrições: Fundacentro/CRBA – Rua Azeu Amoroso Lim. 142, Pituba (Atrás do Restaurante Barbacoa, próximo ao Centro Médico Igatnem).

E-mail: banca@fundacentro-ba.gov.br

Fone: 33411412

Responsável: Sra. Bianca Dantas

ANEXO B

OFICINA DE TRABALHO – NOV. 2005

**II OFICINA DE TRABALHO:
“A Organização e Relação
de Trabalho na Categoria
do Teletendimento e suas
repercussões na Saúde de
Trabalhadoras/es”**

Realização:

Fundacentro/Ba

DRT/Ba

Medicina Preventiva/UFBa

INSS/Ba

Sindicatos em Telecomunicações, Processamentos de Dados e Correios.

Local: Auditório da Fundacentro
Rua Alceu Amoroso Lima, nº 142

Anexo B – Oficina de Trabalho – nov. 2005

(continuação)

<p>OFICINA DE TRABALHO: “Aninização e Relação de Trabalho na goria do Teletendimento e suas rcssões na Saúde de alhadoras/es”</p>	<p>PROGRAMAÇÃO</p> <p>Dia 01/12/2005</p> <p>Manhã</p> <p>09:00h</p>	<p>"O surgimento da atividade de teletendimento no Brasil: contexto político, regulamentação e perspectiva"</p> <p>Palestrante Airton (auditor da DRT/MG).</p>	<p>Dia 02/12/2005</p> <p>Manhã</p> <p>09:00h</p>	<p>*Recomendação Técnica (DSST Nº 01/2005, Brasília, 23 de março de 2005), que discorre sobre o trabalho nos serviços de teletendimento ("telemarketing"), críticas e sugestões", Dr. Airton, Dr. Mauro Cury e Schirlei Azevedo Ribeiro</p>
<p><u>sentação</u></p> <p>stantes modificações no mundo do trabalho, ir do modelo de produção capitalista vigente, m sua base o fortalecimento da política ional, que impõe mudanças nas formas de ização, como também nas relações de ho. Essas mudanças violam constantemente eltos dos trabalhadores/as e têm repercutido e negativamente em sua saúde, pois em geral irizam e dificultam as condições oferecidas a realização do trabalho.</p> <p>a desse quadro, faz-se necessário dialogar abalhadoras/as e outros profissionais em endimento; e com representantes de órgãos os e entidades sindicais, no sentido de reender a real situação de trabalho nessa área. do gerar ações concretas de melhoria das ções de trabalho em teletendimento.</p>	<p>10:30h intervalo</p> <p>11:00h debate</p> <p>12:30h almoço</p> <p>Tarde</p> <p>14:20h</p>	<p>"O trabalho prescrito e o real em teletendimento e suas repercussões na saúde do trabalhador/a"</p> <p>Palestrante Schirlei Azevedo, coordenadora da Associação dos Trabalhadores e Trabalhadoras Vítimas de Assédio Moral no Brasil - Telecom/SC</p>	<p>10:30 intervalo</p> <p>10:40 debate</p> <p>12:20 almoço</p> <p>Tarde</p> <p>14:20</p>	<p>*Reabilitação e retorno ao trabalho dos trabalhadores em teletendimento afastados pela Previdência Social por doença ocupacional" Representante do INSS, Ministério Público, Sindicatos, DRT.</p>
<p><u>tivo</u></p> <p>tir os principais aspectos e transformações na ização e nas relações de trabalho em endimento, considerando o atual contexto do o do trabalho.</p> <p>co Alvo:</p> <p>lhadores/as, dirigentes sindicais da categoria eatendimento, profissionais da área de Saúde balhador/a e representantes de empresas.</p>	<p>15:30 intervalo</p> <p>15:40 debate</p> <p>17:20 encerramento</p>	<p>"Impressões sobre a Auditoria do Trabalho e Controle Social da DRT/Ba, na atividade de teletendimento em 2005"</p> <p>Palestrantes Dr. Luiz Correia e Carlos Roberto Miranda (auditores fiscais/DRT/BA)</p>	<p>15:20 intervalo</p> <p>15:40 debate</p> <p>17:20 encerramento</p>	<p>Inscrições gratuitas</p> <p>Fundacentro-Ba com Ana Paula Silveira</p> <p>Tel. 71 3341-1414 - ramal 235.</p>

Anexo C

PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO COLETIVA N. 02/06 (continua)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
 PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

COORDENADORIA DE DEFESA DOS INTERESSES DIFUSOS E COLETIVOS
 CODIN

PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO COLETIVA nº 02/06

DENUNCIANTE: MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO FUNDACENTRO
 DENUNCIADO: EMPRESAS DO SETOR DE TELE-ATENDIMENTO QUE
 INTEGRAM A BASE DO SINTEL

Aos quinze dias do mês de novembro do ano de dois mil e seis, na Procuradoria Regional do Trabalho, na Av. Sete de Setembro, 308, Vitória, Salvador, às 14:00 horas, compareceram perante a Procuradora Regional do Trabalho, VIRGINIA MARIA VEIGA DE SENA, acompanhada pelo Analista Pericial em Engenharia de Segurança do Trabalho, LUIZ DIAS LIMA SCHINDLER, a Srª VERENA MARIA FÉLIX DOS SANTOS e LUDMILA AZEVEDO LOPES DE OLIVEIRA, Representantes da CONTAX e o Sr. LEANDRO COELHO DINIZ, advogado da CONTAX, a Srª ANA SORAYA VILASBOAS BOMFIM, representante da FUNDACENTRO, Sr. EDUARDO JOSÉ FARIAS BORGES REIS representante do Sinttel e o Sr. JOSELITO EMANUEL CONCEIÇÃO FERREIRA, Diretor do Sinttel e a Srª CINZIA BARRETO DE CARVALHO, advogada do SINTEL, JORGIVAN PEREIRA XAVIER, Gerente executivo do INSS em Salvador. **Aberta a reunião**, a Procuradora Oficiante deu conhecimento ao sindicato denunciante do teor da petição de fls. 132/133, encaminhada pela empresa investigada CONTAX S/A, no sentido de que não é produtora a celebração de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, cujas cláusulas estão pautadas no anexo II da NR 17, uma vez que o respectivo texto ainda está pendente de discussão, edição e conseqüente vigência. Com a palavra a advogada da empresa, acrescentou que o referido instrumento não se afigura adequado, na medida em que não existe conduta a ser ajustada, tendo em vista que a empresa cumpre a legislação posta na atualidade. Em seguida, a Procuradora oficiante aduziu que a empresa poderá avaliar a perspectiva da celebração de acordo coletivo de trabalho pautado na melhoria das condições previstas nas cláusulas do mencionado TAC, obviamente feitas as devidas adequações ao tipo de instrumento – acordo coletivo de trabalho; a Procuradora Oficiante aduziu ainda que a empresa, ao contrário do que foi aqui alegado pela mesma, já vem descumprindo a legislação em vigor conforme atestado pela Auditoria Fiscal do Trabalho no parecer fiscal juntado aos autos às fls. 94/103, segundo o qual a empresa descumpra o item 17.6.3 “b” da NR17, bem assim o item 4.3 da Recomendação Técnica DSST nº01/2005, condutas que geraram notificações e reiterados autos de infração lavrados pela DRT. A Procuradora oficiante leu a conclusão do citado parecer, precisamente os últimos parágrafos da fl.102, esclarecendo aos presentes acerca do conteúdo de tais condutas empresariais em desconformidade com a legislação em vigor na atualidade. Dada a palavra aos representantes do sindicato profissional e à Fundacentro, manifestaram-se no sentido da situação alarmante e da efetiva epidemia de doenças ocupacionais que afligem a classe

Anexo C – PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO COLETIVA N. 02/06**(continuação)**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO**

trabalhadora do setor econômico de telemarketing/teleatendimento, fato que por si só impõe a adoção imediata de melhores condições de trabalho, não se justificando se aguardar a edição e vigência do Anexo II da NR17. Com a palavra a advogada da empresa voltou a afirmar a inoportunidade do TAC. Pela Procuradora Oficiante foi proposta à empresa a celebração de TAC tendo como objeto cláusulas que contemplem nos seus conteúdos a legislação em vigor na CLT e nas Normas Regulamentadoras editadas com base na Portaria 3214/78, bem como previsões de recondução e absorção de trabalhadores com alta de benefício previdenciário, tendo a empresa respondido negativamente, sob o argumento de que não descumpra a legislação, tendo sido contestados os autos de infração lavrados pela DRT. Manifestou-se o analista pericial desta Procuradoria no sentido de que existem cláusulas incluídas na minuta de TAC entregue à empresa que devem ser observados de imediato pela empresa, porquanto lastreadas na legislação já em vigor, compreendendo, quanto àquelas que se baseiam na literatura ainda não convertida em norma cogente, admissível a postergação para futuro instrumento de norte às relações de trabalho. Pelo advogado da empresa foi requerida a juntada ao procedimento em epígrafe dos seguintes documentos: “Procuração, Atas de assembléia e Substabelecimento que conferem aos representantes da CONTAX aqui presentes os poderes necessários, inclusive no que tange à assinatura de TAC. Requereu ainda o advogado da empresa a juntada dos textos das portarias nº 153 e 154 do Ministério do Trabalho que versam sobre o mesmo objeto do procedimento em tela e que justifica, no entender da CONTAX, a necessidade de se aguardar a finalização dos trabalhos do grupo tripartite sobre trabalho em teleatendimento/telemarketing que poderá instituir texto legal incompatível com o texto do presente TAC”. Deferido o requerimento retro de juntada de documentos pela Procuradora oficiante. Concedida palavra ao Gerente executivo do INSS, manifestou-se no sentido de que são inúmeras as ocorrências de acidentes de trabalho que vitimam os trabalhadores do setor de teleatendimento/telemarketing, o que também causa muitos prejuízos à Previdência Oficial, pelo que entende importante o procedimento em causa instaurada perante o MPT, bem assim o comprometimento do INSS em participar dos seus atos e tramitação. Pela advogada do sindicato profissional foi dito que lamentava a posição da empresa em não aceitar a celebração de instrumento que viabilizasse de logo e de modo pacífico a melhoria das condições de trabalho do seu corpo de trabalhadores, solicitando ao MPT a adoção das medidas judiciais cabíveis à hipótese do procedimento em tela. A Fundacentro pediu e obteve oportunidade de formular intervenção, na condição de órgão parceiro nas questões que dizem respeito à medicina de segurança do trabalho, no sentido de que à empresa caberia propiciar um ambiente mais saudável aos seus colaboradores, lamentando a perda da oportunidade de se estabelecer nesta assentada uma perspectiva de ajuste extrajudicial, porém esperando que o MPT ajuíze uma Ação Civil Pública em relação ao objeto em discussão via o presente procedimento. Dada a palavra ao dirigente sindical presente, disse que a empresa demonstrou falta de boa vontade em resolver os problemas existentes no setor, aduziu ainda que é difícil a negociação direta entre o sindicato e a empresa, que a empresa deveria ter sensibilidade com a saúde e vidas humanas dos seus trabalhadores, muitos dos quais ainda jovens são mutilados, que a empresa não propicia a readaptação dos empregados em alta previdenciária, fazendo-os retornar à Previdência oficial, além de que a empresa transfere a sua responsabilidade para a Previdência oficial. Pelo advogado da empresa foi asseverado que há interesse da mesma em participar de nova audiência nesta Procuradoria após a edição do anexo II da NR17. Nada mais havendo, foi determinado o

Anexo C – PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO COLETIVA N. 02/06**(conclusão)**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO**

encerramento da ata, que foi digitada por mim, *Mk* Marialice de Barros Castro, Técnica do MPU e Secretário de Audiências da Codin, e que, após lida e achada conforme, segue assinada por todos os presentes.

Virginia Senc
VIRGINIA MARIA VEIGA DE SENA
Procuradora Regional do Trabalho

Verena Maria Felix dos Santos
VERENA MARIA FÉLIX DOS SANTOS
CONTAX

Leandro Coelho Diniz
LEANDRO COELHO DINIZ
CONTAX OAB-BA 19802

Eduardo Jose Farias Borges Reis
EDUARDO JOSE FARIAS BORGES REIS
SINTTEL

Jorgivan Pereira Xavier
JORGIVAN PEREIRA XAVIER
Gerente executivo do INSS em Salvador

Luiz Dias Lima Schindler
LUIZ DIAS LIMA SCHINDLER
Analista Eng. Segurança

Ludmila A Lopes de Oliveira
LUDMILA A LOPES DE OLIVEIRA
CONTAX

Ana Soraya Vilasboas Bomfim
ANA SORAYA VILASBOAS BOMFIM
FUNDAÇÃO CENTRO CRBA

Joselito Emanuel Conceição Ferreira
JOSELITO EMANUEL CONCEIÇÃO FERREIRA
SINTTEL

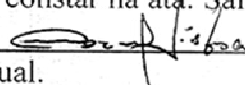
Cinzia Barreto de Carvalho
CINZIA BARRETO DE CARVALHO
SINTTEL OAB-BA 11614

Anexo D**CERTIDÃO**

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

CERTIDÃO

Certidão dada e passada a pedido de ANA
SORAIA VILASBOAS BONFIM

C E R T I F I C O que a audiência pública referente ao Procedimento de Investigação Coletiva nº 02/06, solicitada pelo MPT 5ª Região, ocorreu no dia 15/12/2006, às 14h00, nesta PRT, e não em 15/11/2006, como se fez constar na ata. Salvador, 09 de janeiro de 2007.  Marcelo Lisboa – Diretor Processual.

Anexo E

Informativo Alô Base “Especial de Saúde”

(continua)



End. Rua Bela Vista do Cabral, 247
Nazaré - Tel. 3326-4077 - Fax 3242-2303

Sindicato dos Trabalhadores em
Telecomunicações da Bahia



Salvador ■ Ano 3 ■ nº 3



Comissão de Saúde

Pág 3

Editorial

Nossos investimentos
na saúde ocupacional

Pág 2

Entrevista

Com o médico Paulo Pena

ESPECIAL DE SAÚDE

2

ALÔ BASE

Editorial

Nossos investimentos na saúde ocupacional

Este Informativo de Saúde é uma publicação especial do SINTTEL Bahia. Aqui serão abordadas nossas principais ações de combate às doenças ocupacionais e nossas atuações para melhoria da saúde dos trabalhadores.

Falaremos da Comissão, do Departamento, das nossas pesquisas, enfim, de tudo que estiver relacionado ao tema Saúde do Trabalhador.

O objetivo deste informativo é o de demonstrar nossas ações e convidar os trabalhadores desta categoria a participar das nossas atividades contribuindo e potencializando

nossas atuações para interjetar no setor telefônico uma dinâmica prática de prevenção às doenças ocupacionais.

Enfim, este é nosso informativo especial de saúde, uma publicação de linguagem leve que trás átona nossas atividades cotidianas, históricas e nossas realizações atuais. Desejamos a todos uma boa leitura e saibam que o SINTTEL Bahia é parceiro e apoiador de toda ação que seja revertida em benefícios para esta categoria corajosa, porém tão sofrida no que concerne à saúde e às boas condições de trabalho.

Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) na Contax

O SINTTEL Bahia saiu na frente, e antes mesmo da publicação do Anexo II da NR17 já havia chamado algumas empresas à responsabilidade. Empresas como a Contax e a Atento receberam durante o ano de 2007, uma intimação do Ministério Público do Trabalho convocando-as a assinar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). O texto deste termo visa uma série de ações com o

objetivo de precaver os trabalhadores das doenças ocupacionais que têm atingido a categoria do telemarketing.

Esta convocação foi resultante da denúncia feita pela Comissão Tripartite formada pela Fundacentro, pelo SINTTEL (através do Departamento de Saúde) e pelo Ministério Público do Trabalho, após análise dos dados divulgados pelo INSS, os quais aponta as empresas Con-

tax e Atento, respectivamente, como as que mais mutilam seus trabalhadores.

O texto do Termo de Ajustamento de Conduta foi elaborado prevendo uma série de mudanças que vão desde a substituição do mobiliário ao estabelecimento de pausas mais respeitadas, no intento de minimizar os danos causados por essas empresas aos jovens trabalhadores, muitos em situação de primeiro emprego.

Na primeira audiência do TAC na Contax, a empresa ficou de apresentar um plano que fosse concernente às cláusulas estabelecidas no documento. Meses após essa audiência, a Contax nos apresentou um projeto, um pouco parecido com o que determina o TAC, porém este não saiu do papel.

Com o Anexo II, as empresas têm o tempo de cinco anos para cumprir todas as cláusulas estabelecidas em seu texto, tendo que, pelo menos em um ano, resolver 20% do acordado no Anexo.

Há compatibilidade entre os textos do Anexo II e o do TAC. Entretanto, há cláusulas no Anexo II que são genéricas, sendo o TAC um documento mais de acordo com a realidade baiana.

A luta do SINTTEL é para que pelo menos sejam atendidas as cláusulas que resolvam os problemas dos trabalhadores, principalmente, no que for referente à ergonomia. Queremos um ambiente de trabalho menos danoso aos nossos companheiros.


ALÔ BASE
Expediente

Informativo do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia - SINTTEL.
Endereço: Rua Bela Vista do Cabral, 247, Nazaré - CEP:40.055-000, Salvador / Bahia.
Responsável: Diretoria Executiva.
Jornalismo: Márcia Ferreira / DRTBa 2582.
Editoração Eletrônica: Flávio Moreira.

Anexo F

Aviso Comissão de Saúde do Sinttel

COMISSÃO DE SAÚDE SINTTEL
*NOS REUNIMOS ÀS TERÇAS-FEIRAS
E QUINTAS-FEIRAS*



Marcelo Rocha
(71)3326-4077
(71)9152-2643

*"NUNCA SE VENDE
UMA GUERRA
LUTANDO SOZINHO"*

Não Trabalhamos Para Ficar Doentes e Sim Para Ter Renda!
Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia

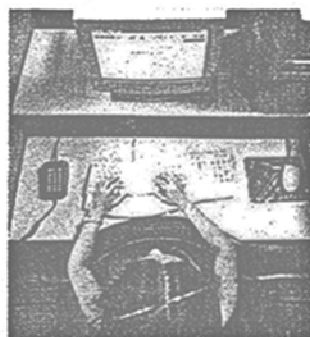
Anexo G

TELE DICA

Tele-Dica

Como dosar sorriso e seriedade ao atender o telefone

Ao falar, demonstramos nossas emoções pela voz, revelando sensações e intenções. Quando falamos com pessoas amigas nossa voz revela intimidade, com desconhecidas revela formalismo; quando estamos irritados ou nervosos, nossa voz também nos denuncia.



Estas variações são normais para todas as pessoas, o que acontece é que muitas vezes não temos consciência das diferentes entonações que usamos no nosso dia-a-dia.

Usar uma voz sussurrante e sensual para informar ao cliente o limite do seu cartão de crédito soa, no mínimo, esquisito. Usar uma voz alegre e jocosa também não parece boa para lidar com o cliente que acabou de bater o carro e precisa acionar seu seguro. O ideal é adequar a entonação ajustando-a às situações do momento.

Mas como fazer isso? É importante saber que a voz pode transmitir exatamente a expressão do rosto que fazemos no momento. Se a minha expressão é de alegria, a minha voz transmitirá alegria, se for de pesar transmitirá tristeza e se for de pura indiferença é exatamente esta entonação de voz que o cliente ouvirá do outro lado da linha.

Duvida? Olhe no espelho e faça uma cara bem irritada e tente falar usando uma entonação agradável a seguinte frase: "Em que posso ajudar?". Ou, então, faça uma expressão bem alegre e tente falar: "Sinto muito" com entonação de pesar. Se você conseguiu, pode trabalhar como ventríloquo ou merece o Oscar, mas fique sabendo que a grande maioria das pessoas não consegue.

Para facilitar, você pode usar um truque muito fácil: coloque um espelho em sua mesa de trabalho e antes de atender à ligação faça um lindo sorriso para si mesmo. Aposto que quando o cliente ouvir sua saudação também verá este sorriso.

Luiza Carvalho

fonoaudióloga da Reisner Consultores Associados

luiza.carvalho@reisner.com.br

Fonte: Conexão Especial Call Center abril 2001

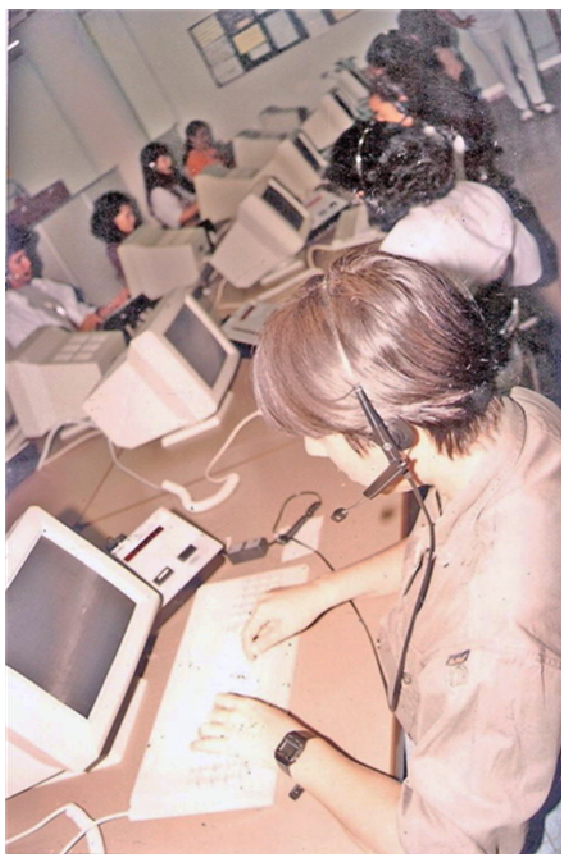
Anexo H
FOTOS DE TELEFONISTAS



Foto 1 – Telefonistas nas “pegas”



Foto 2 – Telefonistas já utilizando os computadores



Fotos 3, 4 e 5 – Telefonistas na atividade do 102
Fonte: Sinttel-Bahia

“[...] a informatização da produção deixou o trabalho dos atuais operadores muito mais rápido e “**fácil**” comparativamente ao das antigas telefonistas, a faceta mercadológica que foi agregada às suas funções acumulou novas demandas no seu perfil, dilatando suas tarefas e a qualificação requerida para o cargo”[...] (WOLFF, 2004).

Anexo I
MATÉRIA DO JORNAL A TARDE/EMPREGOS
“Call Centers abrem 9.500 vagas”

(continua)

A TARDE
 O jornal de toda Bahia

Salvador, Bahia
 Domingo, 01/10/2006

Emprego e Negócios

MAIS EMPREGOS "Call Centers abrem 9.500 vagas"

CARINE APRILE IERVESE Cad. Empregos | pg 1
 caprile@grupoatarde.com.br

Quem está há tempos desempregado e precisa se inserir no mercado de trabalho tem ótimas oportunidades a partir deste mês. Estimase que serão criadas cerca de 9.500 vagas para operadores de call centers até 2007, na Bahia. Os salários variam entre R\$ 350 e R\$ 800. A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) prevê quatro mil novos postos no Estado, até o final do ano. A estimativa foi levantada a partir do crescimento nacional do setor, que registrou, em setembro, 640 mil trabalhadores em todo o Brasil e 28 mil na Bahia. O segmento já emprega mais do que a indústria automobilística no País, segundo dados da ABT.

Os call centers do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal (CEF), que devem ser instalados no Comércio no próximo ano, serão responsáveis pela criação de 5.500 postos de trabalho, segundo o coordenador-geral do Escritório de Revitalização do Comércio, Marcos Cidreira.

“A CEF contratará, no mínimo, 2.500 pessoas e o Banco do Brasil outras 3 mil, só em 2007”, assegura o coordenador, frisando que o Comércio já possui outros dez call centers que empregaram mais de cinco mil pessoas neste ano.

CRESCIMENTO – O aquecimento do mercado e a criação de novos call centers em Salvador acontecem por meio de incentivos fiscais que atraem estas empresas para a cidade e, mais especificamente, para o Comércio. “São benefícios como 60% de descontos no ISS (Imposto Sobre Serviço), além de isenção do IPTU”, pontua o coordenador.

O serviço de atendimento ao cliente, através de call center, surgiu há 12 anos no Brasil.

Informações do Portal Bahiainvest apontam que, com a explosão do setor de telefonia no País, as empresas começaram a se preocupar em vender e atender bem o cliente, o que elevou as taxas de crescimento do setor de 10% a 15% ao ano.

Os principais clientes dos call centers são empresas de telecomunicações, bancos, administradoras de cartões de créditos, financeiras e seguradoras. São cerca de R\$ 60 bilhões movimentados a partir de atendimentos via call center, de acordo com a ABT, o que representa 6% do PIB nacional.

VAGAS – Algumas empresas que prestam o serviço na Bahia ainda não definiram seus processos seletivos para os próximos meses. Mas a Contax, operadora que administra o atendimento da Telemar, Banco Itaú e Citibank, e que já possui 52 mil funcionários em todo o Brasil e 6.300 na Bahia, abrirá seleção para 600 novos teleoperadores, até dezembro.

Outra empresa que recrutará novos candidatos até o fim do ano é a Atento Brasil, que possui 51 mil funcionários em todo o País, sendo 3.200 só em Salvador. A Atento vai contratar outros 100 operadores de telemarketing até dezembro e os interessados devem levar seus currículos à sede da empresa.

A Asset Assessoria e Cobrança, que atende ao Banco HSBC, à C&A e à financeira Ibi, contratará dez novos operadores este mês. Apesar do número pequeno de vagas ofertadas, a empresa garante que faz processos de recrutamento e seleção de pessoal periodicamente.

PERFIL – As empresas de call center fazem poucas exigências para contratar teleoperadores. Os interessados devem ter 2º grau completo, boa dicção e fluência verbal.

Algumas operadoras, porém, reservam cargos a serem ocupados por pessoas de nível superior. De acordo com uma pesquisa realizada pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), 74% dos atendentes de call center em todo o Brasil possuem o 2º grau e 22%, curso

Anexo I – MATÉRIA DO JORNAL A TARDE/EMPREGOS: Call Centers abrem 9.500 vagas”**(conclusão)**

superior.

A faixa etária para contratação é bastante flexível: de 18 a 55 anos.

Outra exigência feita pelas operadoras aos candidatos é o conhecimento em informática.

A gerente de Recursos Humanos da Atento Brasil, Gisele Damazio, aponta outros fatores que ajudam na conquista de uma vaga: flexibilidade, iniciativa, cortesia e boa comunicação, sem vícios de linguagem. | continua na página 2 | VAGAS DISPONÍVEIS Saiba onde você deve

cadastrar o seu currículo para se candidatar a um dos postos de operador de telemarketing ☐

EDITORIA DE ARTE A TARDE Empresa Contax Atento Brasil Banco do Brasil Caixa Econômica Federal Asset Assessoria e Cobrança Vagas 600 100 3 mil 2.500 10 Período até dezembro até dezembro até 2007 até 2007 este mês Cadastro de currículo www.vagas.com.br AV. ACM, 3.840, Edf. Capemi, 3º andar, Salvador Simm Rua Miguel Calmon, 382, Comércio, Salvador Simm Rua Miguel Calmon, 382, Comércio, Salvador soutrh@soutrh.com.br

Anexo J

AUTOS DE INFRAÇÃO – PROJETO TELEATENDIMENTO

(continua)

	Nº DO PROCESSO 46204.	DATA	ANDAMENTO
01	006055/2005-51	14.07.05	
02	006056/2005-03	14.07.05	
03	006382/2005-11	17.08.05	
04	006381/2005-68	17.08.05	
05	006378/2005-44	17.08.05	
06	006379/2005-99	17.08.05	
07	006377/2005-08	17.08.05	
08	006376/2005-55	17.08.05	
09	006384/2005-00	17.08.05	
10	006386/2005-91	17.08.05	
11	006387/2005-35	17.08.05	
12	006385/2005-46	17.08.05	
13	006383/2005-57	17.08.05	
14	007065/2005-11	23.08.05	
15	007067/2005-01	23.08.05	
16	007064/2005-69	23.08.05	
17	007066/2005-58	23.08.05	
18	007063/2005-14	23.08.05	
19	007873/2005-71	06.09.05	
20	007871/2005-81	06.09.05	
21	007872/2005-26	06.09.05	
22	007870/2005-37	06.09.05	
23	007868/2005-68	06.09.05	
24	007869/2005-11	06.09.05	
25	008066/2005-75	12.09.05	
26	008065/2005-21	12.09.05	
27	008067/2005-10	12.09.05	
28	008068/2005-64	12.09.05	
29	008196/2005-16	14.09.05	
30	008195/2005-63	14.09.05	
31	008198/2005-05	14.09.05	
32	008197/2005-52	14.09.05	
33	008194/2005-19	14.09.05	
34	008548/2005-25	22.09.05	
35	008552/2005-93	22.09.05	
36	008549/2005-70	22.09.05	
37	008551/2005-49	22.09.05	
38	008550/2005-02	22.09.05	
39	008701/2005-14	27.09.05	
40	008700/2005-70	27.09.05	

Anexo J – AUTOS DE INFRAÇÃO – PROJETO TELEATENDIMENTO**(conclusão)**

	Nº DO PROCESSO 46204.	DATA	ANDAMENTO
41	008704/2005-58	27.09.05	
42	008702/2005-69	27.09.05	
43	008703/2005-11	27.09.05	
44	009455/2005-18	14.10.05	
45	009456/2005-62	14.10.05	
46	009454/2005-73	14.10.05	
47	009453/2005-29	14.10.05	
48	009451/2005-30	14.10.05	
49	009452/2005-84	14.10.05	
50	009515/2005-01	18.10.05	
51	009513/2005-11	18.10.05	
52	009514/2005-58	18.10.05	
53	009516/2005-47	18.10.05	
54	009754/2005-52	21.10.05	
55	009756/2005-41	21.10.05	
56	009755/2005-05	21.10.05	
57	009758/2005-31	21.10.05	
58	009757/2005-96	21.10.05	
59	009759/2005-85	21.10.05	
60	010352/2005-09	08.11.05	
61	010353/2005-45	08.11.05	
62	010354/2005-90	08.11.05	
63	010641/2005-08	11.11.05	
64	010639/2005-21	11.11.05	
65	010638/2005-86	11.11.05	
66	010640/2005-55	11.11.05	
67	010637/2005-31	11.11.05	
68	010887/2005-71	18.11.05	
69	010886/2005-27	18.11.05	
70	010885/2005-82	18.11.05	
71	010884/2005-38	18.11.05	
72	010891/2005-30	18.11.05	
73	010890/2005-95	18.11.05	
74	010889/2005-61	18.11.05	
75	010888/2005-16	18.11.05	
76	010898/2005-51	18.11.05	
77	010897/2005-15	18.11.05	
78	010896/2005-62	18.11.05	
79	010895/2005-18	18.11.05	
80	010893/2005-29	18.11.05	
81	010892/2005-84	18.11.05	

Anexo M

MATÉRIA DO JORNAL A TARDE

“Atendentes devem ter postura e boa dicção”

OPORTUNIDADE | Carteira assinada e assistência médica são alguns dos atrativos da função. A remuneração é talvez o ponto mais desanimador. A média salarial é de R\$ 450

Atendentes devem ter postura e boa dicção

CARINE APRILE BERVESE
caprile@grupotarde.com.br

A função de operador de call center pode representar uma boa opção de emprego, tanto para quem busca a primeira oportunidade de trabalho, quanto para quem deseja a reinserção no mercado.

Primeiro, porque os candidatos podem ter de 18 a 55 anos e, segundo, porque as empresas de telemarketing não exigem experiência, já que disponibilizam treinamento específico para cada tipo de atendimento ou produto/serviço oferecido.

A gerente-geral do Serviço Municipal de Intermediação de Mão-de-Obra (Simm), Maria Thereza Andrade, indica ainda uma outra vantagem na conquista de uma vaga em empresas de call center: “É uma oportunidade excelente para criar uma rede de contatos e poder mostrar o seu potencial profissional. Quem demonstrar competência tem muita chance de crescer”, assegura ela.

SELEÇÃO – Apesar do grande número de vagas disponíveis neste segmento, as instituições que cuidam dos processos de seleção dos candidatos enfrentam muita difi-



O teleoperador Hernando Jader trabalha há quatro anos em call center

culdade para encontrar pessoas com o perfil para a função.

“Os mais jovens pecam pela informalidade. Os rapazes chegam para a entrevista com óculos escuros, boné, mascarando chiclete, sem postura para sentar e as mulheres exageram na maquiagem e nos decotes. Já os mais velhos, geralmente, não possuem tanto conhecimento em informática”, assinala Maria Thereza.

Outro fator que desclassifica

candidatos são os vícios de linguagem. Um operador de telemarketing não pode falar gírias ou ter vícios regionais, pois, muitas vezes, atende clientes de todo o País. Problemas de dicção, como a gagueira, também são obstáculos para a contratação.

BENEFÍCIOS – Carteira assinada, assistência médica e odontológica, vale transporte e lanche diário são alguns dos benefícios ofereci-

dos pelas empresas. Algumas operadoras disponibilizam também auxílio creche para mulheres com filhos de até 36 meses.

O teleoperador Hernando Jader de Souza, 31, trabalha há quatro anos em uma empresa de telemarketing e vê muitas vantagens na função que ocupa. “É uma oportunidade de emprego, é um trabalho prático e, além disso, existe a perspectiva de crescimento, tanto dentro do call center, quanto na empresa para a qual você presta o serviço de atendimento”, analisa.

DESVANTAGENS – Porém, alguns fatores não são tão atrativos assim. A remuneração talvez seja o ponto mais desanimador. Os salários variam entre R\$ 350 e R\$ 800, mas a média oferecida é de R\$ 450.

Outro ponto que preocupa os funcionários deste setor é a instabilidade. Existe uma rotatividade muito grande entre os operadores e ainda a possibilidade de toda uma equipe ser demitida no caso do call center perder a administração de uma conta.

Mas, ouvir pessoas estressadas reclamando e, muitas vezes, xingando, durante seis horas seguidas, diariamente, talvez seja o maior desafio da função.

Anexo N

**INFORMATIVO ALÔ BASE, SALVADOR, AGOSTO DE 2007.
“Empresas aderem ao aumento da jornada de trabalho”**



Fonte: SINTTEL/BA. Informativo ALÔBASE, Salvador, ago. 2007, p. 2-3.

Anexo O

INFORMATIVO ALÔ-BASE, 25 FEV. 2008:
“Atento: a dona do mundo”

INFORMATIVO

ALÔ BASE

www.sinttelba.org.br - alobase@sinttelba.org.br

End: Rua Bela Vista do Cabral, 247
Nazaré - Tel. 3326-4077 - Fax 3242-2303Sindicato dos Trabalhadores em
Telecomunicações da Bahia

Salvador, 25 fevereiro de 2008

Atento: a dona do mundo



A função do teleoperador já é difícil, ainda mais com as novas exigências das empresas. Na Atento os teleatendentes têm que pedir permissão para ir ao banheiro, para tomar água e para lanchar, tudo isso com a cobrança de um TMA (Tempo Médio de Atendimento), sempre dentro do padrão da empresa. Além da pressão exercida pelos supervisores, os companheiros ainda convivem com os erros constantes da empresa, que volta e meia registra falhas na folha de ponto e nos vales transportes, acarretando prejuízo ao trabalhador, que fica à mercê da abertura de um FOPAG e aguardando meses para ser ressarcido. É pouco ou quer mais?

Como se bastasse esses problemas, a Atento ainda impõe mais dificuldade à nossa tão massacrada categoria. Veja o que está ocorrendo na empresa: **Horários modificados – Até**

parece que os trabalhadores da Atento não tem vida própria, pois a todo momento os horários dos trabalhadores são modificados, causando um verdadeiro transtorno em suas obrigações particulares. Diversos trabalhadores que planejaram a sua vida após o horário de trabalho têm sua carga horária modificada sem aviso, e pegos de surpresa, ficam totalmente atrapalhados com seu dia-a-dia. É necessário que a empresa respeite os compromissos dos trabalhadores.

Calor no prédio da Atento/Vivo

- Os trabalhadores da Atento que fazem o atendimento da Operadora Vivo passam por mal bocados. Há muito tempo que o ar condicionado apresenta defeito, ocasionando um imenso calor nas dependências da Atento. Esse defeito vem de longas datas e quando buscamos uma solução verificamos um verdadeiro jogo de empurra, entre a Atento e a Vivo.

O que a Atento deve verificar é que, Salvador é uma cidade tropical apresentando clima quente, portanto, torna-se impossível exercer determinadas atividades em um ambiente não climatizado.

Falta de P.A (posição de atendimento) - Devido à falta de organização e planejamento da Atento, há um problema de falta de P.A's para quê os

trabalhadores possam logar e desempenhar sua função. Entretanto, ao assinar a folha de ponto, muitos trabalhadores são surpreendidos com descontos por motivo de atraso. Como podem descontar dos trabalhadores atrasos cometidos por desorganização da Atento, se os companheiros chegam pontualmente na empresa? O erro é da empresa e não do trabalhador, por isso os companheiros não devem pagar pela incompetência da Atento. Outro absurdo que os trabalhadores têm denunciado é que a empresa dispensa os companheiros antes do fim da jornada e coloca as horas dispensadas em banco de horas negativos. Um verdadeiro absurdo, já que o problema foi ocasionado pela empresa e não pelo trabalhador. A legislação estabelece que o empregador não pode cobrar pelas horas dispensadas, pois a solicitação foi realizada pela empresa e não pelo empregado.

**SINTEL
Bahia**

na luta
com os
trabalhadores

Anexo P

MÁQUINAS PARA ALIMENTAÇÃO



Anexo Q**C..... RECEBE HOMENAGEM COMO EMPRESA AMIGA DO TRABALHADOR – 27 DE JANEIRO DE 2009****(continua)**

Apesar dos problemas gerados pela crise econômica internacional, a empresa C....., contratada pelo Banco do para prestação de serviços no Call Center que funciona no, em Salvador, tem contribuído com a geração de emprego e renda nesta cidade.

No último dia 27, a Secretaria de Trabalho, Emprego, Renda e Esportes do Estado, através do SineBahia, a C..... foi reconhecida e homenageada com o Troféu de EMPRESA AMIGA DO TRABALHADOR como uma das maiores geradoras de emprego.

A cerimônia que celebrou o primeiro aniversário da sede do SINE em Salvador, contou com a presença do Secretário do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte, Dr. Nilton Vasconcelos, da Superintendente Maria Thereza, do Deputado Estadual Álvaro Gomes e de diversas autoridades, membros do segmento do comércio, indústria e serviços além de entidades sindicais.

O Gerente Geral da CABB Salvador, Paulo Marconi fez pronunciamento em nome do Banco do, contratante da C....., que se fez representar por seus colaboradores, Ana Teresa, Jairo, Lucélia, Natana e Valmir, além dos gestores das áreas de Administração e de Relações Humanas e Responsabilidade Socioambiental.

Natana, operadora mais nova da empresa, 18 anos, atuando em seu primeiro emprego, foi destaque de matéria do Diário Oficial da Bahia edição do dia 28 de janeiro deste ano.



Da esquerda para direita: Ana Teresa, Lucélia, Dr. Nilton Vasconcelos, Natana, Jairo e Valmir.

MATÉRIA DO DIÁRIO OFICIAL DA BAHIA EDIÇÃO DE 28.01.2009 (Pág. 7)

Em um ano, SineBahia já colocou 54 mil pessoas no mercado de trabalho



Natana de Oliveira, atendente de telemarketing, comemora o primeiro emprego, enquanto Joeliton Marques, vigilante, renova a esperança de conseguir uma nova ocupação

A atendente de telemarketing Natana Roma de Oliveira, 18 anos, conseguiu o seu primeiro emprego com a intermediação do SineBahia. Depois de participar dos cursos de capacitação, ela foi encaminhada a uma empresa e desde dezembro está empregada. "Pensei que fosse demorar, mas no Sine foi tudo rápido. Daqui pra frente quero me profissionalizar ainda mais", afirmou.

Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/11562211/C.....-Recebe-Homenagem-Como-Empresa-Amiga-Do-Trabalhador>

Anexo R

TRABALHADOR TEM IDA AO BANHEIRO LIMITADA

14 **Mais** CORREIO
Salvador, domingo, 15 de março de 2009**Direito trabalhista nasce em 1930, no Brasil, na era Vargas**

O direito trabalhista no Brasil teve início em 1930, com a revolução e a era Vargas. Ele surgiu em virtude da necessidade de uma disciplina das relações de trabalho, especialmente num momento que o país passava por um crescimento do processo de industrialização. São desse período: a primeira lei de indenização por despedida injusta

(1935); a Organização da Justiça do Trabalho (1939); a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT (1943); reconhecimento do direito de greve (1946); o repouso semanal remunerado (1949); a gratificação natalina (1962); o Estatuto do Trabalhador Rural (Lei 4.214/66); o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (1966); e a Lei de Trabalho Rural (5.859/73). Os direitos individuais no trabalho regem as relações individuais entre o empregado e o empregador.



Carteira é conquista da CLT

Necessidade vigiada

A vontade de ir ao banheiro não tem hora, nem lugar marcado. Mas a regra não vale para operadores de telemarketing. Como se não bastassem as normas adotadas pelas empresas, o TST decidiu que os chefes podem limitar a ida dos empregados ao banheiro

Bahia Trabalho**Trabalhador tem ida ao banheiro limitada****Decisão vale apenas para as operadoras de telemarketing**

Peria Ribeiro

Imagine sentir vontade de ir ao banheiro e depender de uma autorização do superior para atender a uma necessidade fisiológica? Para muitos, pode parecer piada, mas essa é a realidade de funcionários de empresas de telemarketing e acaba de ser legitimada pela Justiça. Uma decisão da 7ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST), em Brasília, diz que o chefe pode limitar o horário do empregado ir ao banheiro. Detalhe: a decisão vale apenas para os

operadores de telemarketing.

No Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Bahia (Sinttel), a notícia foi recebida com surpresa e tida como um retrocesso. Isso porque, segundo o diretor de comunicação do Sinttel, Marcos Pires, a decisão entra em conflito com o anexo dois da Norma Regulamentadora.

"Por muito tempo o quesito não era regulamentado mas, aí, conseguimos, através da norma, estabelecer que o trabalhador pode ir ao banheiro sem aviso prévio", explicou o sindicalista, ressaltando que, como o anexo foi fruto de uma discussão tripartite entre empresários, sindicato e governo, a decisão do TST foi encerrada com muita surpresa.

Funcionária há sete anos da empresa Atento, M.S., 53 anos, relata a chateação que é para ir ao banheiro.

Para atender a necessidade fisiológica, ela diz ter que enfrentar o controle severo de supervisores e muita carafeia. "Temos uma pausa de dez mi-

nutos que pode ser transformada em duas de cinco minutos. Se o funcionário ultrapassa esse tempo, ele é desligado do computador e o tempo é descontado do salário", contou a funcionária, que considera a decisão do TST arbitrária e desrespeitosa com a categoria.

Situação semelhante é vivida por S.S., 30 anos, funcionária da Contax. Segundo ela, quem passa do tempo é retaliado com os piores horários, nas folgas e até com demissão. "Vejo casos de colegas com infecção urinária, gente se privando de tomar água para não ter vontade de ir ao banheiro e até a situação extrema de uma colega urinar no posto de trabalho", narrou a operadora, que vê como uma aberração o ser humano ter que tolher essa necessidade.

A reportagem do CORREIO procurou a assessoria de imprensa das duas empresas para saber delas a versão oficial da política adotada para idas ao banheiro, mas não obteve retorno.



Operadores são os mais penalizados com o controle do horário para descanso. Especialistas exigem mais respeito às leis



Anexo S

PASSAPORTE PARA O XIXI

Enquanto o trabalhador quer que seja respeitado o direito de ir ao banheiro quantas vezes sentir vontade, do outro lado está o empregador, que visa, acima de tudo, a produtividade. De tão polêmica, a briga vive nos tribunais. De acordo com o professor de Direito do Trabalho da Universidade Católica do Salvador (Ucsal) e presidente da Comissão do Advogado Iniciante, Ruy João Ribeiro Gonçalves Júnior, assim como o trabalhador tem o direito de ir ao banheiro quando sentir vontade, há regras a serem cumpridas.

"Por força da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), o empregador possui poderes

diretivos de ditar regras. Porém, o poder não pode ser exercido de forma ilimitada. Nas distribuições de horários, o empregador não pode ofender o direito individual, a honra e os princípios fundamentais da Constituição Federal", explica.

Ainda segundo o professor, cabe ao sindicato denunciar e ao Ministério Público do Trabalho (MPT) fiscalizar e punir esse tipo de prática. "Se o sindicato está vendo isso e sendo omissos, está pecando", avalia o especialista. Já a advogada trabalhista Estela Fraga destaca que, como a ação foi definida por uma turma, cabe recursos ainda no próprio tribunal onde a ação foi julgada.



Já teve uma situação extrema de uma colega urinar no posto de trabalho.

S.S., operadora de telemarketing.

Passaporte para o xixi

Embora, oficialmente, as empresas não admitam adotar práticas tão severas com relação a ida ao banheiro, funcionários dizem ser uma realidade no dia-a-dia deles. A prática não é comum apenas nos serviços de call center, atinge ainda funcionários de fábricas. A advogada Estela Fraga, por exemplo, atua na defesa de um cliente que trabalhava em uma fábrica em que os funcionários recebiam uma espécie de passaporte para ir ao banheiro.

"O passaporte ficava na mão do encarregado e o trabalhador tinha que solicitar quando quera ir ao banheiro. Quanto à permanência dele no local, não podia ser maior do que cinco minutos. Por conta da pressão psicológica, meu cliente passou a sofrer distúrbios emocionais", contou a advogada especialista em direito trabalhista. A ida ao banheiro está prevista na Norma Regulamentadora 17, que estabelece regras sobre ergonomia no trabalho.

Anexo T

CARTA DE UMA TELEOPERADORA À FUNDACENTRO

Salvador, 25 de março de 2008.

É COM MUITA EXPECTATIVA QUE ENVIO ESTAS POUCAS LINHAS A V. Ex^a, E AGRADEÇO POR SER ESTE UM MOMENTO MUITO IMPORTANTE DE MUDANÇAS NO SETOR DE TELEATENDIMENTO.

QUERO, POR MEIO DESTES INSTRUMENTO INFORMAL, EXPRESSAR A V. S^a, O QUE NÓS, OPERADORES DE TELE-MARKETING EM CALL CENTER VIVEMOS, DIARIAMENTE, DENTRO DAS TÃO RENOMADAS EMPRESAS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES:

LAMENTAVELMENTE, SOMOS INTERPRETADOS DE MANEIRA CONTRABITÓRIA PELOS USUÁRIOS DESTES TANTOS SERVIÇOS DE TELEFONIA.

SOMOS MONITORADOS DE FORMA INTEGRAL DESDE O ATENDIMENTO AO SEU CLIENTE ATÉ MESMO NO QUE DIZ RESPEITO AO NOSSO USO DE TEMPO PARA O LANCHE (15m) OU IBA AO BANHEIRO (5m).

"IMAGINE-SE SENDO PRESSIONADO A CUMPRIR 6 HORAS DE TRABALHO, SOB CONTÍNUA PRESSÃO DE

NÓS NÃO SOMOS ROBÓS, MAS, INFELIZMENTE, É ASSIM QUE NÓS SOMOS REALMENTE TRATADOS."

DEIXO AQUI UMA PEQUENA SUGESTÃO NOS SENHORES PARLAMENTARES E CONGRESSISTAS EM BUSCA DE UMA SOLUÇÃO DESTES DIFÍCIL PROBLEMA:

"ACIONEM UM ÓRGÃO PARA PARTICIPAR DA ELABORAÇÃO DAS METAS A SEREM PASSADAS AOS PROFISSIONAIS DO SETOR, E QUE ESTE, TAMBÉM POSSA FAZER A FISCALIZAÇÃO DESTES REQUISITOS*, ATRAVÉS DE AUDITORES FISCAIS SÉRIOS E COMPROMETIDOS. CRIANDO TAMBÉM A REGULAMENTAÇÃO DESTA PROFISSÃO, DE ACORDO COM A CLT E A CONSTITUIÇÃO FEDERAL, POIS, ATÉ MESMO ALGUNS PERITOS DO INSS NÃO RECONHECEM A INCAPACIDADE NA FUNÇÃO DE TELEOPERADOR."

"SE O GOVERNO IGNORAR ESTA SITUAÇÃO, SOFRERÁ DESPESAS INALCIVÁVEIS, NÃO SOMENTE NO QUE DIZ RESPEITO AO DÉFICIT DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, MAS TAMBÉM NO PREJUÍZO DE PERDA DA SAÚDE DOS TRABALHADORES, AMPHANDO O CAOS DA SAÚDE PÚBLICA.

SUPERVISORES E SUBORDINADOS, SEM A INTERRUPTÃO DOS 15min A QUE A LEI DÁ DIREITO A TODOS OS TRABALHADORES QUE EXERCEM FUNÇÕES, ONDE EXIGEM MOVIMENTOS REPETITIVOS E USO FREQUENTE DA VOZ; NUM AMBIENTE SUPER REFRIGERADO, E TENDO QUE BATER METAS INCRÍVEIS, IMPOSTAS PELA MÁQUINA OPERACIONAL! NUM SISTEMA DE GESTÃO, ONDE A GANÂNCIA PELO LUCRO EXORBITANTE NOS TORNA VÍTMAS DESTES TERRÍVEL CAPITALISMO SELVAGEM.

SE V. Ex^a ENCOMENBAR UMA PESQUISA SOBRE DADOS DE LESIONADOS AO INSS NESTE SETOR, CERTAMENTE IRÁ VERIFICAR QUE OS NÚMEROS SÃO ALARMANTES, E O PIOR: SOMOS AINDA MUITO JOVENS PARA ISSO. E MUITOS CASOS INCIDEM NO SEU EMPREGO.

DESEJO QUE V. S^a TENHA CURIOSIDADE DE VERIFICAR ESSAS INFORMAÇÕES, EM SALVADOR, ONDE EU MOREI, POR FAVOR:

"NÓS QUEREMOS CONDIÇÕES DE TRABALHO MAIS HUMANIZADAS, NÃO PODEMOS SUPORTAR ESTE TRATAMENTO ABUSIVO FEITO PELAS EMPRESAS DESTES SETOR.

Anexo U
INFORMATIVO ALÔ-BASE, 27-28 DE SETEMBRO DE 2007

“Contax permanece na desorganização”

INFORMATIVO **ALÔ BASE** www.sinttelba.org.br - alobase@sinttelba.org.br

End. Rua Bela Vista de Cabral, 247
Nazaré - Tel. 3326-4077 - Fax 3242-2303

Sindicato dos Trabalhadores em
Telecomunicações da Bahia **FITTEL** **CUTI**

Salvador, 27 e 28 de setembro 2007

Contax permanece na desorganização

● Como se não bastasse o aumento da jornada de trabalho, os trabalhadores da Contax ainda têm que conviver com problemas nas condições de trabalho e a falta de planejamento da empresa.

Nas reuniões de negociação realizadas entre a Contax e o SINTTEL ficou acordado que a escala de trabalho deveria ser comunicada com antecedência mínima de uma semana, o que infelizmente, não está sendo respeitado pela empresa. As constantes mudanças de horário têm prejudicado muitos trabalhadores, principalmente os que têm como comprovar compromissos, o que devido à falta de organização da Contax está os impedindo de honrar com os mesmos. A escala de final de semana também é um problema, pois os trabalhadores são avisados no prazo máximo de 2 dias sobre a folga, o que os impede de

organizar sua vida social.

Outra questão a ser levantada trata das condições de higiene e dos equipamentos utilizados pelos companheiros. Em várias P.A's, os head sets são colados com "Super Bond", fazendo com que o trabalhador atenda com um só ouvido durante 6h20. Como não se bastasse todas essas barbaridades, os companheiros ainda convivem com a má higienização dos equipamentos utilizados no serviço, pois, na maioria das vezes, não há produtos de higiene disponíveis.

Outro problema apontado pelos trabalhadores é a utilização de microondas. A quantidade de microondas disponíveis não suporta o contingente de trabalhadores, o que tem causado confusão na hora do lanche.

O SINTTEL já entrou em contato com o RH da Contax que afirmou tomar as providências cabíveis para normalizar a situação.



Anexo V

INFORMATIVOS ALÔ BASE

01/06/2007 e 07/11/2006

Trabalhadora da Contax tenta suicídio

Por conta da já conhecida omissão praticada pelo Departamento Médico da Contax, uma trabalhadora do site Campo da Pólvora tentou suicídio por duas vezes, na última, ingerindo veneno para rato.

Constantemente denunciados por assédio moral, falta de profissionalismo, não emissão de CAT's e outras irregularidades, os médicos da Contax têm prejudicado psicologicamente os funcionários, que fragilizados com as humilhações sofridas por estes irresponsáveis, cometem atitudes desesperadoras como esta.

Para o SINTTEL/Ba, o histó-

rico da Contax é totalmente nocivo à saúde dos trabalhadores, pois já houveram casos de intoxicação além dos famosos insetos constantemente encontrados nos lanches.

O Departamento Jurídico do SINTTEL já estuda uma ação criminal contra os (ir)responsáveis pelo serviço médico da Contax.

A trabalhadora está sendo assistida pelo Depto de Saúde do SINTTEL, que acompanha o caso desde o conhecimento do fato. Reafirmamos, que não vamos tolerar mais descasos cometidos pelo serviço médico da Contax.

SINTTEL está em luto

É com muita tristeza que a diretoria do SINTTEL vem informar o falecimento da companheira Janusa da Silva Nunes, funcionária da Contax / Campo da Pólvora (AGV), que aos 35 anos sofreu um AVC (Ataque Vascular Cerebral) exercendo suas funções de teleoperadora.

○ Sindicato já solicitou uma

reunião com a gerente do site, onde Janusa atendia, para apuração e esclarecimento da morte da trabalhadora.

Inclusive, na última segunda-feira (05/11) em audiência com o Ministério Público do Trabalho, o SINTTEL notificou o fato ocorrido.