

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**TRABALHO E SAÚDE: PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES
DE TELEMARKETING**

DIENANY PINTO RODRIGUES DA CUNHA

Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – FFCLRP – USP para obtenção do título de Mestre.

RIBEIRÃO PRETO - SP
2010

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**TRABALHO E SAÚDE: PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES
DE TELEMARKETING**

DIENANY PINTO RODRIGUES DA CUNHA

Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – FFCLRP – USP para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Vera Lucia Navarro

RIBEIRÃO PRETO - SP
2010

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada à fonte.

FICHA CATALOGRÁFICA

Cunha, Dienany Pinto Rodrigues da

Trabalho e saúde: precarização do trabalho dos operadores de telemarketing.

133 p. : il.; 30cm

Dissertação (Mestrado) apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto / USP –:

Orientadora: Navarro, Vera Lucia.

1. Operadores de telemarketing.
2. Central de teleatendimento.
3. Saúde do trabalhador.
4. Organização do trabalho.
5. Reestruturação Produtiva.

DIENANY PINTO RODRIGUES DA CUNHA

**TRABALHO E SAÚDE: PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES DE
TELEMARKETING**

Dissertação apresentada ao Departamento de
Psicologia e Educação da Faculdade de
Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto –
FFCLRP-USP para obtenção do título de Mestre.

Aprovada em: ____ / ____ / ____

Banca Examinadora

Prof^a. Dr^a. Vera Lucia Navarro Assinatura: _____

Instituição: Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto

Prof^a. _____ Assinatura: _____

Instituição: _____

Prof^a. _____ Assinatura: _____

Instituição: _____

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Carlos e Marta, a quem eu amo e admiro muito, por todas as oportunidades de aprendizado que me proporcionaram, por me educarem com tanto amor, por acreditarem em mim e nos meus propósitos e principalmente, por serem exemplos de caráter, respeito, dignidade, amorosidade, dedicação e trabalho.

Ao meu esposo Frederico, exemplo de conduta honrada e de persistência na realização dos objetivos, pelo amor, carinho, compreensão e apoio em todos os momentos da nossa vida juntos e em especial, durante este desafio.

Ao meu sobrinho Carlos André, luz da minha vida, que desde cedo se mostra reto e bondoso, a quem eu amo muito e que me proporciona tanta alegria.

Às minhas irmãs, Julianne e Melissa, pelo amor e amizade que nos une, por estarem ao meu lado em toda a minha vida, por me incentivarem e compreenderem a minha ausência em muitos momentos durante esta jornada.

A minha madrinha Bá, amiga querida e presente nos momentos bons e nas adversidades.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de externar os meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas e instituições que contribuíram para a confecção deste trabalho.

À minha orientadora Vera, pelo exemplo de profissionalismo, competência e responsabilidade, pela seriedade com que orientou a construção deste projeto e pelo carinho com que me acolheu.

Ao programa de pós-graduação em psicologia da Universidade de São Paulo de Ribeirão Preto, pela oportunidade.

À CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, que fomentou o meu trabalho e subsidiou a conclusão deste estudo.

Às professoras Dra. Alice Anabuck Plancherel e Dra. Valquíria Padilha, que compuseram a banca do meu exame de qualificação, pelas oportunas e valiosas sugestões.

Aos professores do programa de pós-graduação em psicologia, pela competência e dedicação à arte de educar.

Aos funcionários do programa de pós-graduação em psicologia, pelo profissionalismo, respeito e atenção com que tratam os alunos.

Aos trabalhadores do setor de telemarketing, em especial aos que participaram desta pesquisa, sem os quais a realização deste trabalho não teria sido possível. Meus agradecimentos pela confiança em mim depositada ao compartilharem comigo as suas vivências de trabalho.

Aos meus familiares e amigos por estarem ao meu lado nos momentos alegres e difíceis e por entenderem a minha ausência durante esta jornada.

Aos novos amigos que fiz durante esta jornada, em especial a minha orientadora Vera, André, Juliana, Taísa, D. Lúcia, Nelson, Júlia e Lucas, pelos momentos inesquecíveis que passamos juntos e por compartilharem comigo os seus aprendizados.

A minha professora e amiga Izildinha, que acreditou em mim, me incentivou a iniciar este desafio e esteve do meu lado durante os momentos difíceis que enfrentei.

E principalmente a Deus, meu Pai muito amado, que está sempre comigo, me inspirando e me guiando e que me concedeu mais uma vitória na minha vida.

RESUMO

CUNHA, Dienany Pinto Rodrigues da. Trabalho e saúde: precarização do trabalho dos operadores de telemarketing, 2010, 133 p. Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – FFCLRP-USP para obtenção do título de Mestre.

O crescimento do setor de serviços e sua representatividade na economia brasileira, tem se mostrado muito consistente. Com especial destaque a telecomunicação, que mostra uma intensa apropriação dos avanços tecnológicos e das repercussões das alterações do molde produtivo do capital. O *telemarketing* atua como um canal que recebe informações, críticas e sugestões de clientes e divulga produtos e serviços de forma rápida, pelo telefone e estrutura-se em um diálogo padronizado, que acontece à distância, mas em tempo real. Seu objetivo central é a concretização de negócios, pois as centrais de telemarketing oferecem serviços como novas formas de venda pelo telefone ou atendimento ao cliente. As relações entre operador e usuário se fundamentam em um tipo de trabalho cuja natureza é predominantemente cognitiva e caracterizada pelas funções perceptivas e mentais solicitadas no decorrer do trabalho. Este estudo de caráter qualitativo, objetiva investigar as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* de uma empresa privada da cidade de Uberlândia-MG, para identificar em que medida as formas de organização do trabalho, às quais estes trabalhadores estão submetidos, interferem em sua saúde, segundo seus próprios depoimentos. Foram entrevistados dez operadores de ambos os sexos, com mais de 18 anos e com no mínimo um ano de contratação. Todas as entrevistas, que foram gravadas, foram realizadas no domicílio dos trabalhadores. A partir dos relatos dos entrevistados foram levantadas as principais queixas de saúde, aqui entendida em seus pelos trabalhadores do setor pesquisado, e estabelecida a sua relação com as condições de trabalho. A reestruturação do modelo produtivo impetrada pelo capital acarretou repercussões funestas nas condições de trabalho e consequentemente na saúde dos trabalhadores. Em especial, os trabalhadores desse setor sofrem com a constante pressão por produtividade a que são submetidos. Os dados revelaram que a intensificação do ritmo de trabalho, o rígido controle exercido aspectos mais amplos, e por isso, envolvendo questões de ordem física e psíquica apresentadas sobre os trabalhadores para o cumprimento de padrões pré-estabelecidos de atendimento dentro de um período de tempo limitado e as condições físicas do ambiente de trabalho, como iluminação, ventilação e condições dos equipamentos acabam por influenciar na saúde desses trabalhadores desencadeando diversos sintomas de ordem física e psíquica.

Palavras-chaves: trabalho, saúde, operadores de *telemarketing*, centrais de teleatividades.

ABSTRACT

CUNHA, Dienany Pinto Rodrigues da. Trabalho e saúde: precarização do trabalho dos operadores de telemarketing, 2010, 133 p. Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia e Educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – FFCLRP-USP para obtenção do título de Mestre.

The expansion of the telemarketing sector in the Brazilian economy has been very consistent. Telemarketing shows an intense use of technologic advances and also reflect the consequences of the transformation of the capital's production way. Telermarketing acts as a channel that receives information, criticism and suggestions from clients, and also, advertises products and services, in a fast way, by phone. It is based in a previously established dialogue, at a distance but in a real time. It's main objective is to reinforce a relationship between client and business, offering different ways of phone selling and support to the consumers. The relationship between phone operator and client is based on a performance of cognitive nature, characterized by perceptive and mental aspects during the work. This study, of qualifying aspect, investigates the working conditions of telemarketing operators in a private company in Uberlandia, MG, to identify, in which ways this type of work affects their health, according to their own reports. Data were collected through recorded interviews with 10 telemarketing operators, men and women, over 18 years old and with, at least, one year experience. They were contacted through personal indication. All interviews were performed at their homes. Based on their personal reports, their main health complaints were listed, involving physical, psychological and social aspects, all related to poor work conditions. The capitalism urge a new productive model that brings terrible consequences to work conditions e consequently to general aspects of worker's health. There is intense pressure on workers for productivity, due to a modern capitalist model, directed toward maximizing efficiency and productivity. Collected data demonstrate that telemarketing operators are experiencing an increase of work load, a rigid control by supervisors on established patterns (script and time limit), and poor physical conditions at workstation, such as inadequate light, ventilation, equipment, which affect their health, increasing risks of physical and psychological disorders.

Key words: work, health, call center operator, call centers.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	17
1. INTRODUÇÃO	21
2. DESENVOLVIMENTO.....	27
2.1. O trabalho como aspecto constituinte do ser social e a influência da lógica capitalista.....	27
2.2. A evolução histórica das relações de trabalho em direção ao capitalismo.....	30
2.3 Aspectos contemporâneos do trabalho e o <i>telemarketing</i> como atividade fim	48
2.3.1. Breve esboço da organização do trabalho nas centrais de teleatividades.....	56
2.4. Trabalho, saúde e a sua interrelação.....	58
3. METODOLOGIA.....	65
3.1. Caracterização da pesquisa.....	65
3.2. Campo de pesquisa	66
3.3. Sujeitos da pesquisa.....	67
3.3.1. Quadro de participantes.....	68
3.4. Instrumentos utilizados na coleta de dados	69
3.5. Dificuldades encontradas na realização da pesquisa	71
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	73
4.1. O modelo de organização produtiva no setor de <i>telemarketing</i>	74
4.2. Perfil requerido dos trabalhadores do setor de <i>telemarketing</i>	97
4.3. As condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores do setor de <i>telemarketing</i>	99
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
6. REFERÊNCIAS	115
7. ANEXOS	127

APRESENTAÇÃO

As transformações vivenciadas pelo capitalismo nas últimas décadas atingiram tanto a dinâmica das forças produtivas, como também a dinâmica e a composição da classe trabalhadora em si mesma, tornando-a mais complexificada e fragmentada, e repercutiram profundamente e em escala mundial, no mundo do trabalho.

Ao final do século XX, o modelo de organização produtiva capitalista foi profundamente modificado ao incorporar um novo padrão tecnológico pela informática, microeletrônica, robótica e telemática, além de adotar um complexo conjunto de inovações organizacionais. Tais modificações repercutiram em larga escala, nas políticas econômicas dos governos, no mercado de trabalho, na organização das empresas, nos métodos de organização do trabalho e de produção, na divisão do trabalho, nas relações de trabalho e nas políticas e atuações sindicais.

Com toda esta transformação, o modelo de produção taylorista-fordista, dominante até então, passa a conviver com padrões de organização do trabalho mais enxutos e flexíveis, que melhor se adaptam às novas exigências capitalistas do mercado globalizado.

Na década de 1980, com a aceleração do processo de globalização da economia, pode observar-se o incremento da reestruturação produtiva, com a busca das empresas pela melhoria da qualidade de seus produtos, de seus serviços e de sua produtividade, além de procurarem avidamente, pela redução dos custos de produção, que refletiram em investimentos tecnológicos e mudanças organizacionais.

Para a classe trabalhadora, as conseqüências da reestruturação do modelo capitalista foram drásticas. A pavorosa elevação das taxas de desemprego e o crescente índice de informalidade atingem o mercado de trabalho em âmbito mundial. È possível observar, nos diversos setores da economia, tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento, a precarização das condições de trabalho, tão claramente demonstradas pela terceirização da força de trabalho e pela intensificação do trabalho.

Este estudo se insere na conjuntura desenhada por cientistas sociais e profissionais estudiosos do trabalho e situa-se no contexto das relações de trabalho na sociedade contemporânea que se caracteriza principalmente por tais mudanças impostas à economia global, onde o setor de serviços de atendimento ao cliente conta com um lugar de destaque.

Neste contexto está inserido o setor de telecomunicações, onde as centrais de teleatividades, amplamente denominadas e conhecidas como *call centers*¹, atuam como ferramentas das quais as organizações do trabalho lançam mão, dentro da lógica produtiva do capital, para atrair e manter os clientes.

O setor de telemarketing é relativamente novo, mas seu crescimento tem sido considerável a ponto de ser um dos maiores empregadores da atualidade. O seu crescimento é acentuado em todo o mundo e no Brasil apresentou elevado índice de crescimento mesmo em um período de recessão na criação de postos de trabalho.

Neste setor é possível observar a precarização do trabalho, que se mostra entre inúmeros aspectos, pela terceirização de serviços, por um elevado índice de rotatividade de trabalhadores e por uma jornada de trabalho altamente intensificada, que se caracteriza por ritmo de trabalho alucinante, sem pausas para a recuperação do organismo, com a presença de movimento repetitivos e manutenção de uma postura estática, em um ambiente insalubre e com mobiliários e equipamentos inadequados, com pressão constante e metas de produtividade desgastantes, tudo isso sob o rígido controle dos supervisores.

As intensas modificações pelas quais o mundo do trabalho tem passado trouxeram um prejuízo sem medida à saúde dos trabalhadores em geral. Muitas são as doenças do trabalho que se desenvolveram e se fortaleceram em decorrência da precarização do trabalho pelo novo modelo produtivo imposto pelo capital.

Os efeitos das condições precárias de trabalho nas centrais de teleatividades atingem em alto índice, a saúde física e psíquica dos trabalhadores deste setor, com especial destaque às lesões musculares, problemas auditivos, visuais e de voz, dores de cabeça, náuseas, perturbações do sono, irritabilidade e incapacidade de relaxamento. Esses são alguns exemplos do mal causado pela acentuada precarização e exploração da força de trabalho neste setor.

O objetivo desta pesquisa foi o de investigar as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* de uma empresa privada da cidade de Uberlândia – MG, para identificar em que medida as formas de organização do trabalho, às quais estes trabalhadores estão submetidos, interferem em sua saúde física e psíquica.

A escolha da cidade de Uberlândia, uma cidade do interior de Minas Gerais, com cerca de 700 mil habitantes e uma crescente oferta de empregos, fundamentou-se por sediar a maior

¹ A indústria de *call centers* engloba tanto as atividades de telesserviços como o *telemarketing*, que é uma atividade voltada para a venda de produtos e serviços (BASTOS e NOGUEIRA, 2209). Segundo a bibliografia, estas empresas são também conhecidas como CTA – Centrais de Teleatividades, *Contact Center*, *Call Center* ou ainda como SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.

empresa de teleatividades da região e uma das maiores do país, que oferece cerca de 6000 postos de trabalho e conta, em sua carteira de clientes com empresas de vários segmentos.

Buscando investigar as condições de trabalho em uma central de teleatividades e a repercussão na saúde dos seus trabalhadores foi desenvolvida a pesquisa de campo, voltada para a coleta de informações sobre o ambiente e sobre as condições de trabalho em que os trabalhadores deste setor vivem durante grande parte do seu dia.

A principal técnica de coleta de dados utilizada nesta pesquisa foi a entrevista do tipo semi-estruturada, cujo roteiro consta de questões abertas e fechadas e que foram realizadas com os trabalhadores de uma empresa proeminente no setor onde está inserida.

Foram entrevistados dez trabalhadores de ambos os sexos, com idade superior a dezoito anos e com mais de um ano de serviço neste ramo de atividade.

As informações coletadas reforçaram os dados apontados na literatura e revelaram que estes trabalhadores submetem-se a um ambiente de trabalho insalubre e a uma rotina exaustiva de trabalho que acabam por ocasionar problemas de saúde de ordem física quanto psíquica.

O metabolismo do capital mostra-se sem limites diante das adversidades que se colocam opostas à sua expansão em busca de novos padrões de dominação, e lança como resposta à sua crise estrutural uma reestruturação ampla e intensa de toda a organização do modo produtivo.

Neste novo paradigma técnico-produtivo, onde se percebe a ampliação da dimensão exploratória em direção a meios subjetivos de exploração, o capital combina mecanismos de acumulação antigos e atuais.

Todas estas modificações na esfera da organização produtiva trouxeram como consequência, o crescimento dos setores secundário e terciário da economia, que passaram a ocupar lugar de destaque na criação de riquezas e na geração de postos de trabalho dentro da sociedade capitalista. Em detrimento disso, surge um novo proletariado, sujeito à precarização das condições de trabalho e às desregulamentações do trabalho.

O processo de reestruturação produtiva baseado na flexibilização para a acumulação capitalista trouxe severas consequências para o mundo do trabalho, fragmentando a classe trabalhadora e tornando-a heterogênea e complexa.

Nesse sentido, objetivando a ampliação do seu modelo de dominação, o capital se apropria de uma nova lógica produtiva com a imposição do trabalhador polivalente, multifuncional, qualificado, flexível e capaz de desempenhar um papel ativo no ambiente de

trabalho, apesar de também encontrar-se submetido, em incontáveis situações, ao trabalho parcializado e sem sentido.

Este estudo buscou, primeiramente, descrever a importância central do trabalho na constituição do homem como ser social, bem como delinear qual é o sentido do trabalho na vida humana dentro da lógica capitalista.

No primeiro capítulo, fez-se premente, caracterizar o desenvolvimento do trabalho desde os seus primórdios até a atualidade com o intuito de pontuar o cenário produtivo em que a sociedade atual encontra-se.

Nesse sentido, fez-se uma tentativa de desenhar um esboço do trabalho dentro da lógica capitalista, que sustenta o modelo produtivo contemporâneo, e buscar alinhar a importância do setor de serviços, em especial, o setor de telefonia, destacando o *telemarketing*, como um expressivo representante das organizações produtivas capitalistas.

Aderindo ao objetivo desta pesquisa, fez-se uma exposição dos aspectos inerentes à saúde como um todo, buscando evidenciar como os impactos se refletem pelas condições de trabalho às quais os trabalhadores encontram-se submetidos, como a extensa jornada de trabalho, marcada pelo trabalho penoso e perigoso e por ambientes de trabalho agressivos à saúde e ao conforto dos trabalhadores.

Com o propósito de pontuar em que sentido a saúde dos trabalhadores do setor de *telemarketing* encontra-se comprometida pela lógica produtiva capitalista caracterizada pelo ambiente e condições de trabalho em que se encontram, foi costurado aos depoimentos dos trabalhadores entrevistados, o pensamento dos estudiosos do trabalho, encontrado nas diversas bibliografias consultadas para contextualizar o trabalho dos operadores de telemarketing.

1. INTRODUÇÃO

Para Marx (1980, p. 202), o trabalho deve ser entendido como “[...] *um processo em que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza*”.

Ainda dentro da proposta deste autor faz-se premente ponderar o processo de trabalho como sendo, concomitantemente, um processo técnico, econômico e social onde os instrumentos de trabalho são resultantes de determinadas relações de classe e do desenvolvimento científico-tecnológico (MARX, 1980).

Segundo Marx (1980), o trabalho tal como a sociedade contemporânea o concebe é exclusividade do ser humano:

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de sua colméia. Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo de trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. Ele não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha inicialmente em mira o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar a ao qual tem de subordinar a sua vontade. E essa subordinação não é um ato fortuito. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é mister a vontade adequada que se manifesta através da atenção durante todo o curso de trabalho. E isto é tanto mais necessário quanto menos se sinta o trabalhador atraído pelo conteúdo e pelo método de execução de sua tarefa, que lhe oferece por isso menos possibilidade de fruir da aplicação das suas próprias forças físicas e espirituais. (MARX, 1980, p.202)

Quando se fala em trabalho, aborda-se um elemento que faz uma alusão fundamental ao modo de ser próprio dos homens, além de ser indispensável na compreensão da atividade econômica, meio através do qual a humanidade satisfaz suas necessidades. É através do trabalho que o homem transforma materiais naturais em produtos que atendem as suas necessidades. “*Na base da atividade econômica está o trabalho – é ele quem torna possível a produção de qualquer bem, criando os valores que constituem a riqueza social.*” (NETTO e BRAZ, 2006, p.29)

Netto e Braz afirmam que:

[...] o trabalho não transforma apenas a matéria natural, pela ação dos seus sujeitos, numa interação que pode ser caracterizada como o metabolismo entre a sociedade e a natureza. O trabalho implica mais que a relação

sociedade/natureza: implica uma interação no marco da própria sociedade, afetando os seus sujeitos e a sua organização. O trabalho, através do qual o sujeito transforma a natureza (e, na medida em que é uma transformação que se realiza materialmente, trata-se de uma transformação prática), transforma também o seu sujeito: foi através do trabalho que, de grupos de primatas, surgiram os primeiros grupos humanos – numa espécie de salto que fez emergir um novo tipo de ser, distinto do ser natural (orgânico e inorgânico): o ser social. [...] Em poucas palavras, estamos afirmando que foi através do trabalho que a humanidade se constituiu como tal. (NETTO e BRAZ, 2006, p.34)

Nesse sentido, o trabalho se define por sua relação estreita com a natureza, pela existência de forças físicas e morais exigidas para a sua realização e por estar imbuído de uma finalidade. Entretanto este é um conceito que ultrapassa esta compreensão e se associa ao tempo, habilidades e força, que são vendidos para a obtenção da manutenção dos indivíduos e de melhores condições de vida caracterizadas, principalmente, por recompensas materiais.

A partir dos conceitos apresentados torna-se possível observar a importância central do papel do trabalho na vida humana, na medida em que se configura como elemento significativo para a sobrevivência, para a motivação pessoal, para a regulação psicossocial e para a integração social (HELOANI, 2003).

Na busca de sua regulação psicossocial e de sua integração social, as relações entre indivíduos e empresas exercem um papel importante, pois configuram um ambiente onde se estabelece a significação do trabalho.

De acordo com Araújo e Carreteiro (2001), faz parte da natureza humana a busca pela sua significação, que permeia a segurança e a identidade pessoal. Nesse sentido, o homem se identifica com o grupo no qual está inserido e conseqüentemente, com a empresa onde trabalha. Cabe então, às empresas, oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realização de um trabalho com sentido, em que possam exercitar o seu livre arbítrio e ainda, desenvolver as suas competências (MORIN, 2001).

Entretanto, a relação do homem com a natureza e a relação dos homens entre si foi drasticamente transformada com o advento do capitalismo. As transformações do processo de trabalho no sistema capitalista possibilitaram a apropriação privada dos meios de produção por apenas uma pequena parte da sociedade. Além disso, expressam veementemente, a necessidade constante de ampliação da produtividade objetivando a acumulação do capital.

Todas as mudanças ocorridas nas relações de trabalho características da sociedade contemporânea forçam as empresas a buscar a competitividade. A escolha do setor de telecomunicações, em especial o setor de *telemarketing* como objeto de estudo desta pesquisa, fundamenta-se no seu enquadramento dentro do modelo capitalista de relações de trabalho

advindo do neoliberalismo², visto que as empresas do setor de telecomunicações exemplificam, com propriedade, as mudanças do mercado e das relações de trabalho, fundamentadas em interesses econômicos que são legitimados por uma visão de lucro aceitável, onde se praticam a intensificação do trabalho como ferramenta garantidora de competitividade.

No que se refere às mudanças sofridas pela sociedade e pelas empresas em função do crescimento do capitalismo, encontra-se como ápice desta questão, os desafios enfrentados para tornarem-se e manterem-se competitivas, diante do universo globalizado do consumo.

Segundo Navarro (2006b), estas modificações impostas pelo sistema capitalista impulsionaram as empresas, que se encontravam expostas à competição internacional, a modernizarem-se e a investirem em tecnologia. A autora descreve algumas modificações relacionadas à reestruturação produtiva capitalista:

Em meio à aceleração do processo de reestruturação produtiva, a partir dos anos de 1990, assistimos a um crescente movimento de descentralização da produção, que passa a ser denominado pelo neologismo terceirização, cujo padrão adotado no Brasil tem sido referenciado como **fraudulento, espúrio ou predatório**, por buscar a redução dos custos através da exploração de relações precárias de trabalho que se objetivam em diferentes formas: na subcontratação de mão-de-obra; nos contratos temporários de trabalho; na contratação de mão-de-obra por empreiteiras; no trabalho em domicílio; no trabalho por tempo parcial e no trabalho sem registro em carteira, mecanismos esses que buscam neutralizar a regulação estatal e a sindical e que colocam em risco uma série de direitos sociais e trabalhistas, duramente conquistados. (NAVARRO, 2006b, p. 218, grifos da autora).

O pensamento da autora é também partilhado por Antunes (2006) quando este autor afirma que:

Se nos anos 1980 era relativamente pequeno o número de empresas de terceirização, locadoras de força de trabalho de perfil temporário, na década seguinte esse número aumentou significativamente para atender à grande demanda por trabalhadores temporários, sem vínculo empregatício, sem registro formalizado. (ANTUNES, 2006, p. 25).

O autor continua:

Essas mutações, portanto, inseridas na lógica da racionalidade instrumental do mundo empresarial, estão intimamente relacionadas ao processo de reestruturação produtiva do capital, no qual as grandes empresas, por meio da flexibilização dos regimes de trabalho, da subcontratação e da

² Segundo Heloani (2003), o neoliberalismo é considerado como um marco na análise das formas de trabalho contemporâneas e caracteriza-se pela busca de uma produção globalizada, que extrapola fronteiras e que estabelece uma política de dominação financeira e também, pela diminuição da intervenção estatal.

terceirização, procuram aumentar sua competitividade fraturando e fragmentando ainda mais a classe que vive do trabalho. (ANTUNES, 2006, p. 25).

De acordo com Nogueira (2006), o setor de serviços destaca-se neste ambiente justamente por ser responsável por grande parte dos resultados obtidos pelas empresas, sejam eles de ordem financeira, produtiva ou de qualidade.

Nessa nova ordem, o cliente encontra-se em posição central e passa a ser o alvo das atenções das empresas, não apenas nas empresas que se caracterizam pela prestação de serviços, mas nas instituições produtivas de uma maneira geral.

Segundo Venco (apud. Antunes e Braga, 2009) com a reorganização dos setores produtivos e da economia de maneira geral nas últimas décadas, principalmente no final dos anos 1990 com a implantação de políticas neoliberais, que favoreceram o desmonte estatal, entre outras repercussões, trazendo a privatização do setor de telecomunicações no Brasil e abrindo espaço para a criação de empresas privadas de telefonia. A privatização deste setor implicava na possibilidade de ampliação da rede de atendimento e provavelmente, uma considerável redução dos preços de aquisição das linhas telefônicas. Porém, contrariamente ao que foi desenhado como possibilidade de redução das tarifas telefônicas e do aumento da qualidade dos serviços, o que se pode constatar é uma realidade inversa, com preços cada vez mais altos e quedas proeminentes na prestação de serviços ao consumidor.

As primeiras centrais surgiram, nos anos 1960, como simples escritórios de recebimento de reclamações, cujos trabalhadores possuíam limitada quantidade de informações para exercer sua atividade. Na década de 1990, apoiadas por uma tecnologia mais avançada, as Centrais de Teleatividades mudaram sua vocação para tornarem-se, para muitas empresas, verdadeiros núcleos de comunicações e de serviços de verificação de satisfação, de “fidelização” do cliente, de conquista de novos consumidores e de racionalização do fluxo telefônico. Atualmente, elas associam as antigas técnicas de distribuição de chamadas – mas, distribuindo-as a vários pontos geográficos – a robustos sistemas de informação e núcleos de comercialização, negociação e venda. (VENCO, apud. ANTUNES e BRAGA, 2009, p. 154, grifo da autora).

Dentro deste cenário, na corrente do desenvolvimento das telecomunicações, foram criadas empresas específicas no oferecimento de serviços ao consumidor, sob os contornos de atendimento ao cliente e de venda de produtos ou serviços. As centrais de teleatividades desenvolvem um serviço anteriormente realizado pelas próprias empresas, que passaram então a contratar o seu trabalho, traduzindo a terceirização de serviços, exemplo proeminente do desmonte estatal advindo do neoliberalismo.

Faz-se importante situar o trabalho no setor de *telemarketing* dentro do rol das empresas contemporâneas e esclarecer que esta atividade surgiu com o objetivo de tornar viável e eficiente o contato com o cliente³, usando como meio de propagação, o aparelho telefônico, e possibilitar um melhor atendimento tanto no que refere ao esclarecimento de dúvidas, como ao atendimento às reclamações de produtos e serviços e principalmente, servindo como um veículo de propaganda, com o intuito de vender uma infinidade de produtos e serviços, confirmando assim, o caráter capitalista inerente à economia mundial.

Sendo assim, o trabalho no setor de *telemarketing* assinala-se como um novo modelo de atendimento, adotado pelas empresas em função da rapidez com que o cliente é atingido.

Segundo Barreto (2001), apesar das empresas disporem da utilização de tecnologia avançada e de formas de gestão inovadoras, verifica-se que o trabalhador de *telemarketing* tem um mínimo de autonomia na execução do seu trabalho em função do alto nível de padronização das condutas exigidas durante a execução das tarefas, que exigem o acompanhamento de um roteiro ou script, que tem como objetivo a tarefa de otimizar a produtividade, com o máximo aproveitamento da força de trabalho e desta forma, evitar os desperdícios que a autonomia poderia possibilitar ao trabalhador.

Sendo assim, para as centrais de teleatividades, justifica-se um controle rígido exercido pela chefia, assemelhando-se ao tipo de controle característico do modelo de gestão taylorista, que objetivando aumentar a produtividade, propôs um novo método de organização do trabalho que se encontrava fundamentado em princípios como a fragmentação e hierarquização do trabalho e a submissão dos trabalhadores ao supervisor, que tão bem exemplificado está nas organizações do trabalho do setor de telecomunicações.

A literatura aponta a presença do modelo taylorista combinado ao modelo toyotista de organização do trabalho nas centrais de teleatividades. Entretanto a participação do taylorismo e do toyotismo se traduz em um viés onde aspectos quantitativos mesclam-se a aspectos de caráter qualitativo, pois

Trata-se de uma organização do trabalho pautada na prescrição dos procedimentos, a qual é acompanhada de forte controle dos teleoperadores – propiciado por inovações tecnológicas e exercido por diversos agentes que atuam direta e indiretamente na produção. (VENCO, apud. ANTUNES e BRAGA, 2009, p. 155).

³ Nogueira (2006) aponta o início da utilização do telefone com finalidade comercial com data em 1880, quando o dono de uma pastelaria em Berlim, Alemanha, usou uma lista de nomes de propriedade de Alexandre Graham Bell (inventor do telefone) para vender seus pastéis. Assim sendo, caracterizado está a finalidade inicial do *telemarketing*, que se distinguia pela venda de produtos. Posteriormente, o setor ampliou o seu leque de atendimento com o advento do Código de Defesa do Consumidor, em meados dos anos 1990, passando a atender uma demanda de reclamações de clientes insatisfeitos com os produtos adquiridos.

O processo de organização do trabalho adotado pelas empresas do setor de telecomunicações, e dentro do sistema capitalista, pelas empresas em geral, verifica-se uma intensificação das condições de exploração da força de trabalho, que visa eliminar todo o trabalho considerado ocioso. Nesse sentido, encontra-se fazendo parte do ideário e da prática diária do trabalho nas empresas contemporâneas, a reengenharia, o trabalho em equipe, eliminação de postos de trabalho, diversas formas de subcontratações, a busca pelo aumento da produtividade e as certificações em padrão de qualidade. (ANTUNES, 1999).

De acordo com Nogueira (2006), por encontrar-se proximamente relacionada aos fatores mencionados, faz-se premente apontar a questão que diz respeito à saúde dos trabalhadores do setor de *telemarketing*, pois em razão da intensificação da precarização do trabalho neste setor, a manutenção da saúde é no mínimo muito difícil, à medida que uma gama de fatores, tais como as condições ambientais, que se estendem desde a má iluminação, ventilação artificial em baixas temperaturas, mobiliário inadequado até equipamentos em más condições de funcionamento integram a realidade deste tipo de trabalho.

Além disso, a organização do trabalho neste setor aponta um trabalho complexo, marcado pela intensificação do ritmo de trabalho, pela fragmentação e repetitividade das tarefas, pela exigência de velocidade, por despender o uso da capacidade cognitiva e da manutenção contínua da concentração dos trabalhadores para o cumprimento das tarefas, além da exigência de metas inatingíveis, dentro de um padrão engessado, sem nenhuma autonomia e sob rígido controle, que acabam por incidir negativamente ocasionando variadas queixas de ordem física e psíquica, e assim, trazendo consequências diretas para saúde destes trabalhadores.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. O trabalho como aspecto constituinte do ser social e a influência da lógica capitalista

Ao modo de existir do ser social chama-se sociedade, pois é na sociedade que o ser social existe. Foi a partir do trabalho que se concretizou a distinção entre a espécie humana e os animais, pois a partir de uma base natural, os homens desenvolveram características que os distinguem como tal. Para Netto e Braz (2006), o processo de humanização pode ser entendido como a abrangência dos elementos das objetivações do ser social, tornando-as mais complexas. Assim, a história aparece como o processo de desenvolvimento do ser social e da humanidade através da sua própria atividade.

Para Rosenfield (apud. Antunes e Braga, 2009) na construção da identidade humana, o trabalho ocupa posição central, caracterizando a realização pessoal do indivíduo pela construção de um sentido e pelo retorno na edificação da sua identidade.

De acordo com Engels (2004), dentro da lógica marxista, o trabalho ocupa uma posição central, tanto em uma perspectiva antropológica e seu contexto de aculturação do homem, quanto em uma perspectiva ontológica e o nascimento do ser social.

Este autor aborda a significação das mãos enquanto características das condições morfológicas da constituição humana, considerando a construção do homem enquanto ser social.

[...] o número e a disposição geral dos nossos ossos e dos músculos são os mesmos no macaco e no homem, mas a mão do selvagem mais primitivo é capaz de executar centenas de operações que não podem ser realizadas pela mão de nenhum macaco. (ENGELS, 2004, p. 15).

Dentro da teoria deste autor, as mãos e o desenvolvimento das habilidades manuais encerram um papel fundamental na confecção dos bens e como tal, na constituição do ser social através do trabalho, caracterizado pelo domínio da natureza e através da transformação da matéria natural.

Em consequência a este processo de domínio e transformação da natureza pelas mãos dos homens primitivos, acontecia, concomitantemente, a modificação do homem pelo trabalho, na medida em que sua percepção sobre o ambiente e sobre os seus semelhantes os incitavam a buscar a atividade conjunta na execução do trabalho a que se dispunha a fazer, o

que contribuiu para a efetivação dos primeiros agrupamentos humanos, que por sua vez, caracterizaram o início da construção da vida em sociedade. (ENGELS, 2004).

Nesse sentido, para a subsistência da estrutura social iniciada, o trabalho ocupava posição de destacada importância tanto para a sobrevivência como para a convivência humana em sociedade.

Como descreve Engels:

À caça e à pesca veio juntar-se a agricultura e, mais tarde, a fiação e a tecelagem, a elaboração de metais, a olaria e a navegação. Ao lado do comércio e dos ofícios apareceram, finalmente, as artes e as ciências; das tribos saíram as nações e os Estados. Apareceram o direito e a política e, com eles, o reflexo fantástico das coisas no cérebro do homem: a religião. Frente a todas essas criações, que se manifestavam em primeiro lugar como produtos do cérebro e pareciam dominar as sociedades humanas, as produções mais modestas, fruto do trabalho das mãos, ficaram relegadas a segundo plano, tanto mais quanto numa fase muito recuada do desenvolvimento da sociedade, a cabeça que planejava o trabalho já era capaz de obrigar mãos alheias a realizar o trabalho projetado por ela. (ENGELS, 2004, p. 25).

Considerando o trabalho dentro de uma perspectiva epistemológica, o trabalho encontra-se fundamentado em pressupostos, onde o primeiro deles afirma a sua necessidade social para o ser humano, e por isso afirma a sua ocupação de destaque no centro da vida humana e o segundo pressuposto aponta o trabalho como o artífice de uma dupla transformação, na medida em que o homem transforma a natureza e neste processo, transforma a si mesmo.

Para Marx (1980), o trabalho é o aspecto fundador do homem social, na medida em que é predominante na construção de novas circunstâncias, sejam elas objetivas ou subjetivas, e que caracterizam o viver dos seres humanos.

Conforme Nogueira (2006) propõe, essa relação metabólica e de transformação da matéria e do homem ao transformá-la, que tem como palco a interação entre o ser social e a natureza, aponta o trabalho não só como produtor de valores de uso, mas como o artífice do homem enquanto ser social.

Ao examinar o caráter histórico da construção do ser social é importante considerar os aspectos pertinentes à consolidação da personalidade de cada indivíduo, que acontece no seu processo de amadurecimento e considera as condições sociais que lhe são oferecidas. Sendo assim, o homem se apropria das objetivações existentes na sociedade em que vive, constituindo assim, a construção da sua subjetividade, que se elabora a partir do conjunto de

interações em que o ser singular encontra-se inserido, sendo essa uma maneira peculiar de cada ser humano se apropriar das objetivações sociais que configuram a sua personalidade.

Segundo Rosenfield (apud. Antunes e Braga, 2009) a centralidade do trabalho na edificação da personalidade traduz-se na possibilidade de construção de sentido pela retribuição de um retorno identitário.

O reconhecimento do trabalho é a própria expressão da retribuição simbólica em termos de realização de si mesmo. O reconhecimento do sujeito se dá através do reconhecimento de seu trabalho e o sujeito se reapropria do julgamento de outro a respeito do produto do seu trabalho a fim de ter um **retorno** sobre si mesmo em termos de construção ou afirmação de sua identidade. A retribuição simbólica é, assim, uma contribuição à realização pessoal, seja por meio do reconhecimento do trabalho pela hierarquia (através da escuta, do apoio, do encorajamento, do acesso a respostas, da transmissão da informação) que confirma a contribuição aportada por aquele trabalho, seja pelos pares-colegas (com a estima, a cooperação, a troca igualitária, o reconhecimento do trabalho bem feito) que colabora na construção da identidade coletiva e serve de defesa identitária. (ROSENFELD, 2009, p. 174, grifo da autora).

Rozitchner (1989), ao analisar o processo social, destaca a presença de uma subjetividade onde o elemento externo encontra-se reduzido à realidade do mundo exterior.

Este mundo exterior permanece como índice de uma existência reconhecida, mas não incluída como determinante dos fenômenos subjetivos que se trata de compreender e explicar. Falta neles uma teoria da subjetividade que contenha em seus próprios pressupostos a densidade histórica do mundo que a organiza como tal, não como algo aleatório ou agregado, senão onde esteja implicado em sua própria trama e estrutura, determinando também a trama miúda do indivíduo. (ROZITCHNER, 1989, p.14-15).

Cassab (2001) aborda a análise dos processos subjetivos a partir dos registros de interioridade presentes em cada sujeito. Sendo assim, a subjetividade não é inerente ao indivíduo, mas constitui-se a partir da inter-relação das dimensões que se encontram dentro e fora do indivíduo.

Desta forma, infere-se a não existência de separação entre os aspectos constituintes da personalidade humana advindos do plano individual e do plano coletivo. Neste sentido, a subjetividade é socialmente produzida sob o crivo de um determinado âmbito cultural e histórico, onde o trabalho na constituição do ser humano como tal ocupa posição central.

Esta vinculação é abordada na obra de Marx (1980) onde o autor parte da análise da inserção do homem no processo produtivo, caracterizada pela transformação da natureza pelo homem e da transformação humana inerente a este processo.

As idéias propostas por Marx (1980) conduzem à percepção de como se constitui o processo de individualização do ser humano e a construção da sua personalidade. Esta análise direciona a percepção do objeto exterior, personificado como a mercadoria, que desempenha, dentro da lógica capitalista, um papel mistificador ao encobrir o lugar real do sujeito produtor.

Neste processo o homem encontra-se em situação de desapropriação da sua condição de indivíduo, na medida em que se personifica como uma mercadoria dentro da lógica do sistema produtivo capitalista e através do processo de intercâmbio de mercadorias, uma relação entre objetos acaba sendo construída, onde o sujeito nessa relação ocupa uma posição secundária.

Freud (1975) colabora para a compreensão deste mecanismo psíquico, ao enfatizar a posição do homem no mundo como sendo trágica, em decorrência das formas de subjetivação atualmente proporcionadas dentro do ambiente da sociedade capitalista, onde se observa uma intensa fragmentação social, que vem seguida do enfraquecimento de valores e referenciais coletivos.

Para Borges, Moulin e Araújo (2001, p. 15),

[...] o trabalho além de prover a sobrevivência material de homens e mulheres, é vivido como um ideal, uma possibilidade de ascensão, de reconhecimento e de pertencimento a um grupo social. Nesse sentido, o trabalho é um fato social determinante nos processos que dizem respeito à saúde e à subjetividade de homens e mulheres trabalhadores.

Neste sentido, a sociedade capitalista, caracterizada em seus aspectos neoliberais e de globalização, com a recriação contínua de formas de acumulação de capital, acabou por submeter os componentes de subjetivação do psiquismo humano à ordem mercantilista.

2.2. A evolução histórica das relações de trabalho em direção ao capitalismo

Para Oliveira (2006), ao abordar o trabalho faz-se importante considerar que este é um tema cercado de mitos sobre o esforço da humanidade em busca da sua própria subsistência e a sua apresentação deve reportar-se às origens do labor na Grécia, em Roma e na tradição judaico-cristã.

O papel do trabalho na vida do ser humano consta de referências bíblicas, onde o trabalho era definido como castigo divino imposto aos homens por sua desobediência a Deus,

mas também tinha fins de caridade e de cuidado da saúde do corpo e da alma, ao afastar da mente, pensamentos de ociosidade. Na civilização grega, desde os primórdios dos tempos já se observava uma distinção entre as atividades do trabalho na terra, o labor do artesão, cuja fabricação era destinada ao uso e à tarefa de discussão dos problemas da comunidade. (OLIVEIRA, 2006).

Na Antigüidade, o trabalho era valorizado até ao período helenístico, quando passa a ser uma função desprezada e destinada aos escravos, o que garantia aos cidadãos o direito ao ócio e às atividades políticas e contemplativas. Nesta época, o trabalho era dividido objetivando a qualidade do produto final, mas essa divisão acontecia como resposta à diversidade de dons e ao contrário do que acontece na atualidade, a produtividade não era o ponto de atenção central.

Em toda produção criadora, o artesão é a causa motriz. Opera sobre um material – causa material – para lhe dar forma – causa formal – que é a da obra acabada. Esta forma constitui ao mesmo tempo o fim de toda a operação – sua causa final. Para o pensamento antigo é a finalidade que dá sentido e comanda o conjunto de atividade produtiva. A causa real da fabricação não está na vontade ou na força do artesão, mas fora dele, no produto feito, no fim a que se dirige a atividade. (OLIVEIRA, 2006, p. 45)

Dentro da concepção de Donnangelo (1979) e Oliveira (2006), durante a Idade Média, o trabalho caracterizava-se por uma tarefa que cabia aos servos, que por sua vez, sustentavam os senhores feudais, donos da terra e do poder. Até este momento histórico, a vida laboral confundia-se com a vida doméstica, pois o trabalho era realizado em casa, em família e os filhos aprendiam seus futuros ofícios com seus pais ou, no máximo, com vizinhos que conhecessem ofícios diferentes. Porém, até o fim da Idade Média, o trabalho era visto como uma atividade imbuída de sofrimento, como bem descreve Oliveira (2006, p. 47): “*Labor é aquele trabalho do corpo do homem pela sobrevivência*”.

Esta noção de trabalho perdurou nas sociedades ocidentais até o início do século XV, sofrendo significativas alterações com o advento da Idade Moderna e das profundas transformações sociais, culturais, científicas e econômicas atreladas a esta época. Estas transformações trouxeram um novo conceito de trabalho e influenciaram enormemente as novas formas de relação de trabalho da sociedade capitalista nascente.

A reforma religiosa, por sua vez, trouxe consigo a idéia de que o trabalho é uma forma de salvação, onde o trabalho era visto como virtude, enquanto o ócio passou a ser condenado em seu lugar.

Segundo Oliveira (2006), o Renascimento Cultural promoveu o desenvolvimento das artes e da ciência, o que contribuiu com a idéia do trabalho como possibilidade de libertação e de domínio do homem sobre a natureza. As Grandes Navegações e o Mercantilismo trouxeram o desenvolvimento do comércio e promoveram a ascensão da burguesia enquanto classe social. Com o Iluminismo vieram avanços científicos e tecnológicos inovadores. Todos estes movimentos históricos trouxeram consigo o germe da futura sociedade industrial e contribuíram para a idéia de trabalho como um valor positivo e como possibilidade de ascensão social.

Dias (1991) afirmou que o desenvolvimento do processo de trabalho dentro dos moldes capitalistas transcorreu-se em três momentos.

O primeiro deles é o sistema de cooperação simples, onde o trabalhador executa tarefas variadas, tendo o seu trabalho assemelhado ao de um artesão. Aqui, a unidade entre concepção e execução mantém-se preservada e o controle exercido pelo capital é expresso através da relação de propriedade e não pela apropriação do saber do trabalhador. Caracteriza-se pela extração de mais-valia⁴ absoluta, com o prolongamento da jornada de trabalho e a redução dos salários pelo proprietário dos meios de produção, ao exercer um controle despótico sobre o trabalhador para que este produza mais. Faz-se importante ressaltar que neste momento o trabalhador ainda mantém controle sobre as técnicas de produção, igualmente como no artesanato, mas diferencia-se deste na medida em que o produto final já não mais lhe pertence. Freyssenet (1988) descreve nesse processo, a preservação dos trabalhadores por deterem o conhecimento do processo do qual participam, mas ressalta a autoridade do capital sobre a produção, organização e produção propriamente dita.

O segundo momento é a manufatura, que apesar de apresentar aspectos comuns à cooperação simples, caracteriza-se pelo desmembramento do trabalho em tarefas parciais, que combinam os trabalhos individualizados no desenho de um trabalho coletivo, em que ao contrário da cooperação simples, separa a concepção da execução do trabalho, determinando que alguns trabalhadores devam organizar o trabalho coletivo, proporcionando assim certa qualificação para estes trabalhadores em específico, na medida em que conhecem todo o processo de trabalho, em detrimento dos demais que se atem ao desenvolvimento de tarefas parciais. Este desmembramento possibilita o incremento da intensificação do trabalho e da sua

⁴ Para Marx (1980) o segundo período do processo de trabalho, em que o trabalhador labuta além dos limites do trabalho necessário, embora lhe custe trabalho, dispêndio de força de trabalho, não cria para ele nenhum valor. A mais-valia é “[...] a expressão exata do grau de exploração da força de trabalho pelo capital ou do trabalhador pelo capitalista”. (Marx, 1980, p. 331).

produtividade como consequência, pois cada trabalhador passa a produzir mais no mesmo período de tempo, o que caracteriza a forma dominante de exploração da mais-valia relativa.

Segundo Muller (2006) a manufatura caracteriza-se como o primeiro passo em direção à transferência do controle da produção das mãos dos trabalhadores para o capital. Simultaneamente ao distanciamento dos trabalhadores controle do processo produtivo acontece a intensificação do trabalho coletivo.

O organismo coletivo que trabalha, na cooperação simples ou na manufatura, é uma forma de existência do capital. Esse mecanismo coletivo de produção composto de numerosos indivíduos, os trabalhadores parciais, pertence ao capitalista. A produtividade que decorre da combinação dos trabalhos aparece, por isso, como produtividade do capital. A manufatura propriamente dita não só submete ao comando e à disciplina do capital o trabalhador antes independente, mas também cria uma graduação hierárquica entre os próprios trabalhadores. Enquanto a cooperação simples, em geral, não modifica o modo de trabalhar do indivíduo, a manufatura o revoluciona inteiramente e se apodera da força individual de trabalho em suas raízes. [...] Não só o trabalho é dividido e suas diferentes frações distribuídas entre os indivíduos, mas o próprio indivíduo é mutilado e transformado no aparelho automático de um trabalho parcial [...] Agora, sua força individual de trabalho não funciona se não estiver vendida ao capital. Ela só opera dentro de uma conexão que só existe depois da venda, no interior da oficina do capitalista. (MARX, 1980, p. 412 – 413)

Sendo assim, na manufatura há uma apropriação de um número elevado de trabalhadores, segregados dos seus ofícios pela parcialização das tarefas e categorizados, entre qualificados e não-qualificados para a produção em série padronizada. Nesse sentido, com a manufatura tem-se o início da divisão social do trabalho. Na manufatura, ou modo de produção pré-capitalista, o trabalhador é explorado, mas não é despojado do seu saber. O capital se apropria do trabalho, mas a alienação é apenas do corpo.

Decompondo o ofício manual, especializando as ferramentas, formando os trabalhadores parciais, grupando-os e combinando-os num mecanismo único, a divisão manufatureira do trabalho cria a subdivisão qualitativa e a proporcionalidade quantitativa dos processos sociais de produção; cria assim determinada organização do trabalho social, e com isso, desenvolve ao mesmo tempo nova força produtiva social do trabalho. (MARX, 1980, p. 417).

Como efeito, a partir da especialização dos trabalhadores, aqui destinados a tarefas específicas, paralelamente à economia de tempo pela racionalização dos movimentos e conseqüente racionalização do tempo, há uma notável aceleração do processo produtivo, mas ainda assim os trabalhadores não foram completamente abstraídos de seus trabalhos.

A maquinaria é o terceiro momento do desenvolvimento do modo de produção capitalista, e que lhe proporcionou novas bases técnicas para o processo de trabalho. Aqui as ferramentas artesanais são substituídas pela maquinaria. A separação entre concepção e execução do trabalho é intensificada na medida em que se divide em diferentes fases que se sucedem e são determinadas pelas operações da máquina. O trabalhador deixa de ter conhecimento sobre a totalidade do processo de trabalho em que está envolvido, pois passa a exercer atividades isoladas, o que o acaba por desqualificá-lo ainda mais. (HARVEY, 2001).

De acordo com Muller (2006), a aplicação tecnológica e a eliminação das insubordinações tão aspiradas pelo capital concretizam-se com a incorporação da máquina e o surgimento da grande indústria. O capital inicia a transposição do limite que dificultava a sua dominação sobre o controle técnico da manufatura e aproxima-se da independência da necessidade de trabalhadores.

Nesse sentido, a maquinaria contribui para a destituição do conteúdo do trabalho ao depreciar o conhecimento e as habilidades dos trabalhadores, antes garantidoras da necessidade da força de trabalho e traçam o caminho de evolução do capital.

Parafrazeando Marx (1980, p. 426 – 427):

[...] A máquina-ferramenta é, portanto um mecanismo que, ao lhe ser transmitido o movimento apropriado, realiza com suas ferramentas as mesmas operações que antes eram realizadas pelo trabalhador com ferramentas semelhantes. Provenha a força motriz do homem ou de uma máquina, a coisa não muda em sua essência. Quando a ferramenta propriamente dita se transfere do homem para um mecanismo, a máquina toma o lugar da simples ferramenta.

Os primórdios do desenvolvimento da sociedade industrial, assinalando os contornos do capitalismo, foram estimulados pela Revolução Industrial, que foi impulsionada pela invenção da máquina a vapor e teve Adam Smith, como a figura idealizadora do liberalismo econômico. Nesse sentido, a Revolução Industrial que se tornou um marco ao transformar profundamente as relações sociais e econômicas entre os homens.

Para De Masi (1999), a sociedade capitalista industrial nasceu na Europa do final do século XVIII, centrada na produção manufatureira em larga escala. A partir deste momento, a vida laboral separou-se da vida doméstica e o trabalho foi segmentado em tarefas especializadas e mecanizadas. Um grande contingente de agricultores e artesãos passou a vender sua força de trabalho para a indústria em troca de salários. Duas classes sociais emergiram neste novo cenário: a burguesia, detentora dos meios de produção industrial, rica e ávida de consumo, e o proletariado, mão-de-obra necessária para a produção de bens e

serviços. Esta foi uma época de supervalorização da produção industrial, em que os trabalhadores assalariados enfrentavam jornadas de trabalho extensas e não detinham qualquer direito ou garantia social.

Para Dias (2008) a Revolução Industrial desencadeou o surgimento das fábricas em diferentes setores produtivos e como consequência, a expansão da produção industrial pela elevação da produtividade, transformando a vida humana, suas relações sociais e suas condições de saúde.

A Primeira Revolução Industrial (1760 – 1850) caracterizou-se por uma época de transformações tecnológicas e sociais advindas da introdução da máquina a vapor, que veio a substituir a força humana, a tração animal e a energia hidráulica no processo produtivo. Fica então caracterizada a substituição do homem pela máquina, pois o antigo artesão passou a desempenhar o papel de operário e a pequena oficina transformou-se em fábrica. (OLIVEIRA, 2006).

Segundo Marin (2002) todas estas implicações trouxeram grandes impactos na vida social do homem, pois o trabalho passou a ocupar posição de destaque na vida humana pela impossibilidade de sobrevivência por outro modo, desenhando a miséria social decorrente dos avanços tecnológicos, marcada por baixos salários, por jornadas de trabalho cujo limite era a capacidade física dos trabalhadores, pela perda de identidade social e pelo surgimento de uma sociedade de classes.

De acordo com Netto e Braz (2006) o modelo capitalista implica no desenrolar de relações sociais que se caracterizam por sua essência histórica, e como tal, apresentam-se capazes de transformações e adaptações como resultantes da ação humana e qualificada pela vontade coletiva. Segundo Marx (1980), os homens são arquitetos da sua própria história, entretanto, a sua construção é submetida às circunstâncias que lhe são legadas pela história passada. Sendo assim, as condições de vida às quais a sociedade está inserida estão diretamente relacionadas ao modelo de produção vigente em cada época, que determinam, sobremaneira, os rumos dados ao modo de vida e trabalho da sociedade.

No final do século XIX, ocorreu a Segunda Revolução Industrial, rastreado a descoberta da eletricidade. Karl Marx e Friedrich Engels foram seus contemporâneos e apontaram as perversidades das relações de trabalho engendradas pela sociedade industrial desta época, marcada pela exploração do trabalho assalariado e pela alienação do trabalhador, caracterizando os primórdios do capitalismo.

A Segunda Revolução Industrial (1850 – 1900) foi marcada pela expansão dos mercados, pelo desenvolvimento técnico com o uso de novos tipos de combustíveis, pelo

aumento das indústrias e adoção de novos métodos científicos de racionalização do trabalho, consolidando a sociedade industrial enquanto organização dominante. (DIAS, 2008).

Para Dias (2008) a Segunda Revolução Industrial trouxe como consequência a ampliação do processo burocrático com regras claras, funções determinadas e qualificação dos trabalhadores, estratificando-os e diferenciando-os por categorias de qualificação e remuneração, proporcionando a criação da classe operária.

A classe operária surgiu das novas formas de relação produtiva advindas da Revolução Industrial que por sua vez, impôs aos trabalhadores, novas condições de trabalho que trouxeram a destruição do seu antigo modo de vida. (DIAS, 2008).

Para este autor, a dinâmica do modelo capitalista impõe disciplina e subjugação que trazem sofrimento à classe operária, pois o trabalhador que antes tinha total controle sobre o seu trabalho e sobre as suas próprias habilidades, agora, submetido ao capital, não possui mais nenhuma habilidade específica, e torna-se nada mais que um apêndice das máquinas.

[...] na manufatura e no artesanato, o trabalhador se serve da ferramenta; na fábrica, ele serve a máquina. Lá, é dele que parte o movimento do meio de trabalho; aqui ele precisa acompanhar o movimento. Na manufatura, os trabalhadores constituem membros de um mecanismo vivo. Na fábrica, há um mecanismo morto, independente deles, ao qual são incorporados como um apêndice vivo. (MARX, 1980, p. 415).

As transformações do processo produtivo repercutiram na vida dos trabalhadores através de profundas modificações nos seus valores, na cultura e no próprio meio de sobrevivência. A introdução da maquinaria implicou no domínio do capital sobre o trabalho, que impõe ao trabalhador a sua submissão à máquina. A maquinaria tornou-se uma arma poderosa para o incremento da produtividade, diminuindo o tempo gasto na confecção de uma mercadoria, mas estendendo a jornada de trabalho, pois a preocupação do capital consiste no acúmulo cada vez maior de capital.

Segundo Netto e Braz (2006), um dos atributos do capital é o seu caráter processual, ou seja, o trabalho produz valor de uso e o valor precisa valorizar-se e ampliar-se.

Para Marx (1980), o trabalho produtivo na visão do modelo capitalista é considerado como o trabalho que produz valor de uso, o que origina valor excedente para o capital, na medida em que as mercadorias são avaliadas como resultantes de um processo de trabalho. O autor considera que todo trabalho implica no consumo da força de trabalho humano, em seus aspectos físicos e intelectuais, e na medida em que são direcionados a um fim específico, caracterizado pela confecção de mercadorias, produz valores de uso.

No processo de trabalho, a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho. O processo extingue-se ao concluir-se o produto. O produto é um valor de uso, um material da natureza adaptado às necessidades humanas através da mudança de forma. O trabalho está incorporado ao objeto sobre que atuou. Concretizou-se e a matéria está trabalhada. O que se manifestava em movimento, do lado do trabalhador, se revela agora qualidade fixa, na forma de ser, do lado do produto. Ele teceu e o produto é um tecido. (MARX, 1980, p. 205)

Diante desta concepção, Marx (1980) pontua que a diferenciação do trabalho entre o trabalho manual e o trabalho intelectual trata-se de um aspecto próprio do desenvolvimento do sistema capitalista. Na concepção deste autor, as mercadorias são resultantes de um processo de trabalho, onde estão envolvidos elementos de cunho manual e de ordem intelectual.

[...] com o desenvolvimento da subordinação real do trabalho ao capital ou do modo de produção especificamente capitalista, não é o trabalhador individual senão cada vez mais uma capacidade de trabalho socialmente combinada o que se converte no agente real do processo de trabalho no seu conjunto, e como as diversas capacidades de trabalho que cooperam e formam a máquina produtiva total participam de maneira muito diferente no processo imediato da formação de mercadorias, ou melhor, aqui de produtos – este trabalha mais com as mãos, aquele mais com a cabeça, mas como diretor, engenheiro, técnico, etc., outro como capataz, outro ainda como trabalhador manual direto e inclusive como simples peão – teremos que mais e mais funções da capacidade de trabalho se incluem no conceito imediato de trabalho produtivo, e seus agentes no conceito de trabalhadores produtivos, diretamente explorados pelo capital e subordinados no geral ao seu processo de valorização e de produção. (MARX, 1980, p.79).

Neste viés, tanto o trabalho manual como o trabalho intelectual encontram-se fundamentados na participação, maior ou menor de energias físicas ou mentais, indispensáveis para a concretização do trabalho, sendo o motivo desta diferenciação, a divisão social do trabalho, tão caracterizada no modo de produção capitalista.

O trabalho produtivo é um conceito interpretado como sendo um fator que institui riqueza, sendo determinado pelo modo de produção específico ao modelo vigente na sociedade. O modo de produção capitalista define-se como um sistema de relações de produção que se constitui pelo trabalho e pelo capital, onde este último ocupa posição dominante em relação ao primeiro, e tem como lógica de funcionamento, a produção da mais-valia pela força de trabalho.

Dentro do modelo capitalista de produção, ainda vigente nas instituições contemporâneas de trabalho, o trabalhador vende a sua força de trabalho e recebe, em forma de salário, pelo novo valor, ou seja, a mais-valia produzida pelo seu próprio trabalho, mas que

não lhe pertence, pois é propriedade dos donos dos meios de produção. A mais-valia é interpretada como sendo o fator propulsor de todo o processo de produção capitalista, na medida em que é o alvo central de interesse do capital.

Por sua vez, o capital, além de comprar a força de trabalho com o intuito de exploração do seu potencial de produção de valor e obter a mais-valia, pretende ainda, obter a mais-valia possível, seja aumentando a jornada de trabalho, caracterizado como trabalho excedente (mais valia absoluta) ou aumentando a produtividade (mais-valia relativa) sem aumentar a jornada de trabalho, e conseqüentemente, ao trabalhador não caberá aumento de salário.

Gounet (1999) aponta o desenvolvimento da automação como resultante das transformações do processo produtivo após a Segunda Revolução Industrial e sinaliza a sua maior expressão nos Estados Unidos, através das idéias da organização científica do trabalho de Taylor, que visavam o aumento da produção com a diminuição do trabalho.

O taylorismo, sintetizado nos Princípios da Administração Científica de Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), objetivava criar uma verdadeira máquina humana e contribuiu com o modo de produção capitalista na medida em que traz a concepção de reduzir ao máximo o tempo gasto na execução de cada tarefa, fracionando o processo de trabalho em tarefas cada vez mais simples. Isso permitiu ao capital, elevar a produtividade industrial mediante a regulação do processo produtivo.

Taylor tinha como desafio a redução do trabalho a ponto de transformá-lo a um objeto do processo de produção, tornando-o mais manipulável e maleável. Dessa maneira, a organização e condução do processo de produção do trabalho não mais seriam realizadas pelos trabalhadores, que anteriormente detinham o conhecimento sobre os métodos produtivos, mas passariam às mãos dos gerentes determinados por uma estrutura fundamentada na administração científica.

O método da administração científica de Taylor fundamenta-se em quatro princípios, onde o primeiro deles constituía-se no desenvolvimento de uma ciência para cada elemento do processo de trabalho, por meio de regras rígidas que visavam garantir a padronização e a perfeição durante a execução do trabalho, minimizando o conhecimento do trabalhador, estudando os tempos necessários à execução de cada trabalho com a utilização do cronômetro e assim, transformando o trabalho em uma atividade parcelada, realizada de forma repetitiva e destituída de sentido. (DIAS, 2008).

O segundo princípio referia-se à seleção científica do trabalhador em cada operação, eliminando todos aqueles que não estavam dentro do padrão exigido pelo novo método.

Seguido à seleção, os trabalhadores eram treinados e aperfeiçoados na execução das tarefas. O terceiro refere-se à participação do gerente junto aos trabalhadores visando erradicar os problemas de classe de trabalho e controlar os mínimos detalhes de cada tarefa.

Por fim, o quarto princípio consistia na manutenção de uma visão igualitária de trabalho e de responsabilidades entre a administração e o trabalhador, caracterizando a divisão entre o trabalho braçal e o trabalho intelectual.

Esses princípios aplicados na indústria reuniam o poder das decisões nas mãos dos administradores, excluindo os trabalhadores de todo o processo de planejamento da produção, restando-lhes a venda de sua força de trabalho.

De acordo com Peres (2004), sob o viés da gerência científica o capital passa a desempenhar um controle mais eficaz do processo de trabalho, restando aos trabalhadores apenas o cumprimento de tarefas pré-determinadas.

Alguns autores como Peres (2004) e Cipolla (2003) partilham da concepção do trabalho de Taylor como a organização dos pensamentos industriais modernos vigentes nesse momento histórico, mas Coriat e Lipietz⁵ defendem a valorização e a especificidade dos Princípios da Administração Científica de Taylor na organização racional do trabalho, que se fundamenta principalmente, na separação entre concepção e execução do trabalho, na maior fragmentação possível do trabalho e no maior aproveitamento da eficiência do trabalho vivo com o mínimo desperdício de tempo. (TAYLOR, 1987).

Braverman (1981) assinala em um estudo comparativo sobre as teorias da organização que a teoria desenvolvida por Taylor diferencia-se da teoria clássica de Henry Fayol⁶ por não se preocupar em apontar melhorias das condições ambientais, atendo-se apenas em apresentar soluções aos problemas apresentados pelas organizações do trabalho, que comprometiam o seu rendimento e a sua produtividade e que foram distintos por Taylor como vadiagem dos trabalhadores, falta de preparo dos gerentes e aplicação de técnicas ineficazes na execução do trabalho.

Henry Ford (1863 – 1947) utilizou os princípios de padronização e simplificação de Taylor e criou a linha de montagem (esteira), fixando o trabalhador em seu posto de trabalho. Para Dias (2008) o seu objetivo constituía-se em maximizar a eficiência das indústrias, utilizando a máxima mecanização do processo produtivo objetivando a economia de tempo e o aumento do rendimento da maquinaria, diferenciando-se do *taylorismo*, onde a

⁵ Benjamin Coriat e Alain Lipietz, autores pertencentes à Escola de Regulação desenvolvida na França. A Teoria da Regulação ou Escola da Regulação, surgiu como resposta à necessidade de interpretar e compreender a crise econômica no início dos anos 1970.

⁶ Henry Fayol (1841 – 1925), engenheiro francês criador da Teoria Clássica da Administração.

produtividade elevava-se pelo trabalho manual dos funcionários. Entretanto, a necessidade de domínio do tempo de produção era essencial ao funcionamento da linha de montagem, que impunha padronização e ritmo ao trabalho.

A consolidação do sistema capitalista encontrou respaldo na junção da teoria organizacional de produção desenvolvida por Taylor com a tecnologia e a prática proporcionada por Henry Ford.

Segundo Harvey (2001, p. 131), o fordismo por sua vez, apresenta a utilização da esteira, que define o ritmo de trabalho, e busca um ordenamento seqüencial em cadeia do processo de produção. *“Ford também fez pouco mais do que racionalizar velhas tecnologias e uma detalhada divisão do trabalho preexistente, embora, ao fazer o trabalho chegar a o trabalhador numa posição fixa, ele tenha conseguido dramáticos ganhos de produtividade”*.

A conexão das tarefas parceladas e controladas pela teoria de organização da produção de Taylor encontra sustentação no modelo fordista, com a criação da esteira rolante que integra continuamente, todas as diferentes etapas produtivas do trabalho. (HARVEY, 2001).

Rago e Moreira (1986) e Harvey (2001) ressaltam que o modelo taylorista se apresentou e ficou conhecido como um método de organização científica do trabalho, porém teve um alcance muito mais amplo, quando Henry Ford apropria-se dos princípios *tayloristas*, na medida em que este método de intensificação da produção em um menor espaço de tempo penetrou de forma tal, que passou a determinar até mesmo as atividades além dos muros fabris.

Dias (2008) aponta Henry Ford como o precursor na implantação de um modelo de produção que possibilitava a redução do esforço humano e o aumento da produtividade, bem como a redução dos custos em proporção ao volume produzido.

Muller (2006) também sugere que os efeitos expressivos como o aumento da produtividade, a diminuição do tempo de produção, a redução de custos e estoques, o barateamento da mercadoria e os incentivos salariais resultam da aplicação da linha de montagem do modelo de produção fordista. Todas estas vantagens caracterizam a intensificação do ritmo de trabalho, a imposição da disciplina e do controle rigoroso e o sofrimento físico e psíquico aos quais os trabalhadores foram submetidos.

Sendo assim, o modelo taylorista-fordista iniciou o conceito de consumo em massa, ao fomentar um novo molde de organização produtiva que predominou durante todo século XX.

[...] a expressão do sistema produtivo e do seu respectivo progresso de trabalho que dominaram a grande indústria capitalista ao longo de boa parte do século XX, fundado na produção em massa, responsável por uma

produção mais homogeneizada. Esse binômio caracterizou-se pela mescla de produção em série fordista com o cronômetro taylorista, além de fundar-se no trabalho parcelar e fragmentado, com uma linha demarcatória nítida entre elaboração e execução. Desse processo produtivo e de trabalho centrado na grande indústria concentrada e verticalizada expandiu-se o operário-massa, o trabalhador coletivo das grandes empresas fortemente hierarquizadas. (ANTUNES, 1999, p. 229-230)

Segundo Gorender (1997) desde o seu início até a sua consolidação, o capitalismo desenhou um percurso complexo, marcado por apogeus e crises e distinguiu-se por transformações de ordem tecnológica, na forma de produção e organização do trabalho, no perfil e na qualificação dos trabalhadores, na atuação dos sindicatos e na participação do Estado.

Segundo Antunes (1999) e Peres (2004), o metabolismo do capital mostra-se sem limites diante das adversidades que se colocam opostas à sua expansão em busca de novos padrões de dominação, e lança como resposta a essa crise estrutural uma reestruturação ampla e intensa de toda a organização do modo produtivo.

Harvey (2001) refere-se à extensão do modelo taylorista-fordista em toda a sociedade, estabelecendo uma forma de regulação do capital monopolista desenvolvido nos Estados Unidos no período entre guerras.

Segundo Katz e Coggiola (1996) entre o final da segunda guerra mundial e o transcorrer da década de 1970 o capitalismo passou por um período de indizível glória. Os resultados econômicos apresentados durante essa época evidenciavam uma significativa intervenção estatal, que proporcionou uma grande diminuição dos impactos das diversas crises cíclicas pelas quais o sistema capitalista passou. Concomitantemente, solidificou-se a universalização do modelo produtivo taylorista-fordista, que envolvia desde os países capitalistas centrais até os países em processo de industrialização.

Este modelo de produção estabeleceu-se e solidificou-se no mercado mundial entre 1920 e 1970, constituindo-se principalmente por um conjunto de indústrias de produção em massa de bens de consumo duráveis, de capital, de automóveis e equipamentos industriais. A partir de 1970 grandes empresas cujos moldes produtivos baseavam-se no padrão taylorista-fordista entraram em crise profunda devido à crise do petróleo, à modificação das características da demanda e o aumento dos custos de mão-de-obra nos países desenvolvidos, que acabaram por levá-las a buscarem alternativas organizacionais e conseqüentemente, a uma rápida adaptação às modificações das características de mercado. (DIAS, 2008).

De acordo com Gounet (1999) e Coriat (1994), este modelo de organização da produção começou a mostrar sinais de decadência com a Primeira Guerra Mundial e a Crise de 1929, mas foi no final da década de 1960 que este modelo produtivo entrou em crise, justamente quando a sociedade industrial atingiu o auge do seu desenvolvimento com a expansão da indústria nos Estados Unidos, na Europa e na Ásia e passou a conviver com o toyotismo, um novo modelo produtivo criado no Japão, que se colocou como o principal expoente dentre os sistemas de produção.

[...] à medida que os fornecedores reais ou potenciais se multiplicam e as condições da concorrência tornam-se mais complexas, o crescimento mundial torna-se mais lento e instável. Os bens destinados à exportação ocupam uma fatia cada vez maior da atividade própria de todos os grandes produtores industriais. Resulta daí que a estratégia de crescimento das empresas via corte de custos, por meio de redimensionamentos e da busca sistemática da economia de escala, alcança um verdadeiro limite. Atender a um mercado ou conquistar outro novo, exige a partir daí que se conciliem custos menores com uma política de produtos – que permita, por adaptação ou por antecipação, a atração de círculos de consumidores já então delimitados e com demanda determinadas. Ocorre que, no decurso da idade de ouro do fordismo e do constante crescimento do poder de compra, o salário estendeu-se e complexificou-se, acarretando uma multiplicação das categorias e segmentos do mercado de trabalho, conformando dessa maneira uma demanda muito mais diversificada que a do passado. (CORIAT, 1994, p. 22).

Segundo Gounet (1999, p. 62) a decadência do fordismo deve-se ao “*Crescimento mais vagaroso, limites na redução de custos unitários de produção, mudanças nas condições da demanda, tudo isso converge para a afirmação de que o fordismo já não corresponde mais ao desenvolvimento do capital atual.*”

Segundo Brenner (1999) a crise do modelo taylorista-fordista expressa, na realidade, a crise estrutural do capital e descobre

[...] suas raízes profundas numa crise secular de produtividade que resultou do excesso constante de capacidade e de produção do setor manufatureiro internacional. Em primeiro lugar, o grande deslocamento do capital para as finanças foi a consequência da incapacidade da economia real, especialmente das indústrias de transformação, de proporcionar uma taxa de lucro adequada. Assim, o surgimento de excesso de capacidade e de produção, acarretando perda de lucratividade nas indústrias de transformação a partir do final da década de 1960, foi a raiz do crescimento acelerado do capital financeiro a partir do final da década de 1970.[...]As raízes da estagnação e da crise atual estão na compressão dos lucros do setor manufatureiro que se originou no excesso de capacidade e de produção fabril, que era em si a expressão da acirrada competição internacional. (BRENNER, 1999, p. 12-13).

Barros (1999) aponta uma nova forma de organização industrial e de relacionamento entre o capital e o trabalho, caracterizando a era da acumulação flexível, responde pela apropriação de novas tecnologias pelas organizações do trabalho, como a informática, a robótica, a microeletrônica e a larga automação.

O desenvolvimento do toyotismo aconteceu como resposta à necessidade encontrada pelas empresas japonesas de serem tão competitivas como as empresas americanas, que até então tinham uma organização da produção e do trabalho fundamentadas na lógica taylorista-fordista.

O sistema de organização produtiva do toyotismo fundamenta a sua produção na demanda, que determina a quantidade a ser produzida, ou seja, é o consumo que condiciona a organização do trabalho, na medida em que se produz somente o que é vendido.

Outro aspecto característico do toyotismo é a eliminação de todo desperdício, em todas as etapas da organização do trabalho, seja na produção, estocagem, transporte e controle de qualidade.

O trabalhador passa a se responsabilizar pelo funcionamento pleno das máquinas, cujo número sob a responsabilidade de um único trabalhador pode chegar até cinco. Nesse sentido, as operações essenciais do trabalhador passam a se restringir ao preparo de todos os elementos necessários ao funcionamento das máquinas de modo a reduzir ao máximo o tempo gasto na produção.

Segundo Gounet (1999, p. 27):

[...] o trabalho não é mais individualizado e racionalizado conforme o taylorismo; é um trabalho de equipe; a relação homem-máquina torna-se a de uma equipe de operários frente a um sistema automatizado [...] o trabalhador deve tornar-se polivalente para operar várias máquinas diferentes em seu trabalho cotidiano, mas também para poder ajudar o colega quando preciso.

Gounet (1999) aponta neste novo modelo produtivo, duas possíveis técnicas de racionalização da produção em tempos de lento crescimento que são o *just in time*, ou seja, a produção voltada apenas para a demanda e a autonomização, que se refere à capacidade da máquina operar sozinha, incorrendo em intensificação do trabalho, uma vez que o trabalhador passa a operar várias máquinas de uma única vez, além de tornar-se responsável pelo controle da qualidade dos produtos fabricados, pela manutenção das máquinas e pela manutenção dos equipamentos.

Antunes (1999) afirmou que a partir da década de 1970 esse modelo produtivo repercutiu também no ocidente, como uma possível alternativa para o padrão capitalista

superar a crise de acumulação em que se encontrava e passa então a desenvolver também, um método de organização similar ao toyotismo.

Navarro (2006b), partilha desta proposta em que o toyotismo é uma resposta à crise do fordismo nos anos 1970, onde o trabalhador é dirigido ao desenvolvimento da polivalência e ao trabalho em equipe em detrimento do trabalho desqualificado e individualista característicos do fordismo.

Com a reestruturação produtiva e a tentativa de se organizar a produção e o trabalho de acordo com o **modelo japonês**, passou-se a buscar não mais o trabalhador especializado em apenas uma única tarefa, mas aquele que, capaz de desempenhar de forma conjugada, diferentes tarefas: é o trabalhador flexível, polivalente, multifuncional. Essa nova **qualificação** exigida do trabalhador, propalada como moderna, pautada no **trabalho enriquecido**, levaria à **desalienação** do trabalho na medida em que o trabalhador não estaria mais submetido à apenas uma tarefa restrita, mas a uma multitude de tarefas. Na prática, tais mudanças representam e têm representado maior sobrecarga de trabalho e intensificação desmedida de seu ritmo: sobre um único trabalhador recai agora a soma de trabalhos parcelados, fragmentados e alienados. (NAVARRO, 2006b, p. 291, grifos da autora).

Entretanto, todas estas alterações na forma de organização do trabalho e da produção acabaram por exigir ainda mais do trabalhador, na medida em que se responsabilizam por uma estrutura de produção composta por várias e diferentes máquinas sob a sua responsabilidade, o que estabelece aos trabalhadores, uma necessidade de desenvolvimento de novas aptidões, sem que houvesse, como resposta, nenhum aumento salarial à altura da qualificação.

Nesse sentido, objetivando a ampliação do seu modelo de dominação, o capital se apropria de uma nova lógica produtiva com a imposição do trabalhador polivalente, multifuncional, qualificado, flexível e capaz de desempenhar um papel ativo no ambiente de trabalho. (PERES, 2004).

Segundo este autor, as características inovadoras do modelo toyotista, que emprega estratégias como *just in time*, *team work*, *kanban*, autonomização, eliminação de todo desperdício, implantação de contratos de trabalho terceirizados e controle de qualidade total, foram amplamente adotadas pelas empresas em todo o mundo.

Antunes (1999) aponta o toyotismo, modelo japonês de produção, flexível às oscilações do mercado, como parte integrante de um novo método de organização do padrão produtivo e do trabalho denominado reestruturação produtiva do capital, configurando uma nova classe trabalhadora, que se encontra submetida à intensificação e à precarização do trabalho.

Nesse sentido, de acordo com Antunes (1999), o modelo de dominação capitalista passa a perceber a possibilidade de aumentar ainda mais a sua lucratividade, ao impor além da exploração da força física dos trabalhadores, também a exploração da sua imaginação e inteligência.

Para Navarro e Padilha (2007) as mesmas formas objetivas de exploração do trabalho se mantêm nesse novo paradigma técnico-produtivo, que passa a ampliar a dimensão exploratória para formas subjetivas de exploração, combinando mecanismos atuais e antigos de acumulação.

Desde o início dos anos de 1980 o modelo japonês vinha se instaurando no Brasil, mas realmente se intensificou a partir da década de 1990 atingindo a economia capitalista brasileira que buscava a retomada do crescimento econômico, estagnado durante a década de 1980. (NAVARRO, 2006b).

A autora assinala a consolidação de uma nova organização das empresas brasileiras trazendo implicações significativas na conduta do empresariado, implantando novas formas de gestão do trabalho, investindo em inovações tecnológicas e assim, propiciando uma reorganização do trabalho, trazendo severas consequências nas relações de trabalho e na vida dos trabalhadores.

Todas estas modificações na esfera da organização produtiva trouxeram como consequência, o crescimento do setor secundário da economia, que passou a ocupar lugar de destaque na criação de riquezas e na geração de postos de trabalho dentro da sociedade capitalista, caracterizando a transição da sociedade industrial para uma nova ordem sócio-econômica da sociedade capitalista. Em detrimento disso, surge um novo proletariado, sujeito às desregulações do trabalho, que se mostram também através da terceirização, subcontratação, informalização, trabalho *part time*, entre outros.

O processo de reestruturação produtiva baseado na flexibilização para a acumulação capitalista trouxe severas consequências para o mundo do trabalho, fragmentando a classe trabalhadora, tornando-a heterogênea e complexa ao qualificá-la em setores onde a intelectualização do trabalho foi necessária, e ainda desqualificando e precarizando o proletariado em setores como a indústria. Criou-se então, uma classe trabalhadora multifuncional e polivalente, capazes de operar máquinas com controle numérico, mas caracterizando um grupo de massa precarizado e desqualificado. (Antunes, 1999).

A classe-que-vive-do-trabalho⁷, a classe trabalhadora, hoje inclui a totalidade daqueles que vendem a sua força de trabalho, tendo como núcleo central os trabalhadores produtivos [...] Sendo o trabalhador produtivo aquele que produz diretamente mais-valia e que participa diretamente do processo de valorização do capital, ele detém, por isso, um papel de centralidade no interior da classe trabalhadora, encontrando no proletariado industrial os eu núcleo principal. Mas a classe-que-vive-do-trabalho engloba também os trabalhadores improdutivos, aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço, seja para uso público ou para o capitalista, e que não se constituem enquanto elemento diretamente produtivo, enquanto elemento vivo do processo de valorização do capital e de criação de mais-valia. (ANTUNES, 1999, p. 102).

Pochmann (1999) afirma que o processo de reestruturação produtiva, principalmente a partir de 1990, trouxe modificações na estruturação do mercado de trabalho, que contribuíram na expansão da precarização do trabalho. As empresas, por sua vez, buscando maior produtividade e competitividade, passaram a eliminar postos de trabalho, expulsando contingentes significativos de trabalhadores, e assim, elevando intensamente as taxas de desemprego.

Desde o início da década de 80, o mercado de trabalho brasileiro aponta para uma trajetória muito distinta daquela observada entre os anos 30 e 70. Até então, a estruturação do mercado de trabalho era evidente e se dava por meio da ampliação dos empregos assalariados, sobretudo dos registrados, e da redução das ocupações por conta própria, sem remuneração e do desemprego. Os anos 80, contudo, pronunciaram uma ruptura na tendência de funcionamento do mercado de trabalho, tornando-o cada vez menos estruturado. Na década de 90, os sinais de desestruturação do mercado de trabalho assumiram maior destaque, consolidando a tendência de redução do assalariamento com registro e de expansão do desemprego e de ocupações não organizacionais. (POCHMANN, 1999, p. 65)

Navarro (2006b) assinala que concomitantemente à significação das altas taxas de desemprego observa-se uma crescente precarização das condições de trabalho, caracterizado pela descentralização da produção, processo também denominado como terceirização, que se revela como um processo predatório e fraudulento, è medida em que objetiva a redução dos custos mediante a exploração de relações de trabalho precárias caracterizadas pela subcontratação de mão-de-obra, pelos contratos temporários de trabalho, pelos trabalhos em tempo parcial, pelo trabalho em domicílio e pelo trabalho sem registro em carteira.

⁷ A expressão “classe-que-vive-do-trabalho” utilizada por Antunes (1999, p. 101) tem, para o autor, o objetivo “*dar contemporaneidade e amplitude ao ser social que trabalha, à classe trabalhadora hoje, apreender sua afetividade, processualidade e concretude*”. Além disso, a classe-que-vive-do-trabalho ou classe trabalhadora é utilizada quando se engloba tanto o proletariado industrial (os que criam mais-valia, participando diretamente do processo de valorização do capital), como os trabalhadores assalariados e desempregados que vendem a sua força de trabalho.

Segundo a autora, todos estes mecanismos tendem a neutralizar a atuação dos sindicatos e a regulação estatal, colocando em risco os direitos sociais e trabalhistas conquistados pelos trabalhadores com grande esforço.

Para Marcelino (2006) a terceirização é uma das estratégias da qual o capital lança mão para maximizar a produção, reduzir custos, melhorar a qualidade e desorganizar a classe trabalhadora.

O processo de terceirização refere-se à transferência da responsabilidade de um serviço ou de parte dele de uma empresa para outra e caracteriza-se como uma estratégia de redução de custos que se fundamenta no aumento da eficiência e da produtividade, ou seja, a terceirização é mais uma estratégia de exploração das precárias relações de trabalho para redução de custos que uma estratégia para o aumento da produtividade. (MARCELINO, 2006).

Minayo-Gomez e Thedim-Costa (1997) alertaram para o fato de que o desmonte do mercado formal de trabalho provocado pela avalanche da terceirização, a partir da década de 1990, dificulta não apenas a fiscalização dos ambientes de trabalho, mas a própria identificação das doenças originadas pelo próprio processo de organização de trabalho.

De uma forma geral, o capital traz em sua constituição algumas características que lhe imprimem um caráter que lhe é próprio e que se traduz pela duração e intensificação da jornada de trabalho, pela imposição do assalariamento dos trabalhadores e pela exploração desmedida da força de trabalho, com a implantação obrigatória do sistema de hora-extra, estendendo a jornada de trabalho de forma abusiva e absorvendo a capacidade máxima de trabalho dos indivíduos (DAL ROSSO, 2006).

Segundo Dal Rosso (2008) as novas formas de produção, o avanço tecnológico, as inovações organizacionais e a nova gestão de mão-de-obra repercutiram profundamente no mercado de trabalho que passou a exigir do trabalhador mais flexibilidade e polivalência para desempenhar tarefas distintas, simultâneas ou não. O conflito entre o capital e o trabalho acirrou-se repercutindo no incremento da pressão sobre os trabalhadores, e ao exigir a elevação da produtividade do trabalho, o caminho encontrado pelo capital foi a intensificação da exploração do trabalho. Para este autor “*o trabalho é organizado com vistas a produzir lucro*” (DAL ROSSO, 2008, p. 195)

A intensificação do trabalho traz implícito ao seu estabelecimento, o desemprego e o agravamento das condições de trabalho no mundo contemporâneo. “[...] a intensificação do trabalho visa um único objetivo: obter mais resultados do que se conseguiria em condições

normais. Por isso ela é também denominada pelo termo de mais trabalho.” (DAL ROSSO, 2008, p. 197)

Segundo Braga (1996) as transformações implementadas pelo capital objetivam reverter a queda da taxa de lucro e ainda, criar condições renovadas para a força de trabalho. O ônus de tais transformações, sem sombra de dúvida, recaíram sobre os trabalhadores, mediante a redução salarial com a queda do valor da hora de trabalho, a precarização do trabalho, agora sem qualquer garantia social para os trabalhadores, caracterizada pelo trabalho parcial, a flexibilização e a desregulamentação das relações de trabalho. Entretanto, o fato mais significativo da fase contemporânea do imperialismo é a transformação do desemprego, que oscilava entre taxas aceitáveis, para um fenômeno permanente.

Segundo Antunes (1999), a precarização e a informalização das relações de trabalho trouxeram de volta formas de exploração que já faziam parte do passado, como o aumento das jornadas de trabalho, trabalho infantil, diferença salarial entre homens e mulheres, e até o trabalho escravo ou semi-escravo, tudo isso em prol de um crescimento econômico dado como medíocre.

Para Dal Rosso (1996) o capitalismo contemporâneo tem como particularidade, a destruição das regulamentações que lhe foram impostas como resultado das lutas dos trabalhadores, priorizando a supressão dos direitos sociais conquistados a duras penas e a extinção das garantias de trabalho com a chamada flexibilização e aponta como característica exponencial a intensificação do trabalho.

2.3 Aspectos contemporâneos do trabalho e o *telemarketing* como atividade fim

Durante o seu desenvolvimento, o capital passou por diversas crises, entretanto, a crise de 1929 foi de relevância ímpar quanto ao seu caráter catastrófico, na medida em que corroborou a necessidade imperativa de uma intervenção do Estado na economia capitalista determinando as condições gerais para a produção e acumulação capitalistas.

Segundo Netto e Braz (2006) tal expansão impôs, mesmo com alguma resistência, valores norte-americanos inclusive aos países de arraigados e distintos padrões culturais, transformando a língua inglesa em língua mundial por meio da indústria cultural, através do cinema, música e imprensa. Nesse sentido, nos anos dourados do capitalismo deu-se a

consolidação da dominação dos meios de expressão e de circulação de idéias pelo grande capital, cujo papel foi desempenhado pelo monopólio da indústria cinematográfica.

Chesnais (1997) assinala a consolidação e mundialização do capitalismo durante um período de cerca de trinta anos, entendida como

(...) o quadro político e institucional que permitiu a emersão, sob a égide dos EUA, de um modo de funcionamento específico do capitalismo, predominantemente financeiro e rentista, situado no prolongamento direto do estágio do imperialismo (CHESNAIS, 1997, p. 46).

Os anos dourados do capitalismo expressam uma longa onda expansiva durante a qual o crescimento econômico e as taxas de lucro mantiveram-se em ascendência entre o fim da Segunda Guerra e a segunda metade da década de 1970, quando então entrou em esgotamento. Ao final desse período inicia-se uma recessão generalizada, que abrange, simultaneamente, todas as grandes potências imperialistas (NETTO e BRAZ, 2006).

Com efeito, a profundidade da crise que, na transição da década de sessenta à de setenta, pôs fim aos “**anos dourados**” levou o capital monopolista a um conjunto articulado de respostas que transformou largamente a cena mundial: mudanças econômicas, sociais, políticas e culturais ocorreram e estão ocorrendo num ritmo extremamente veloz e seus impactos sobre Estados e nações mostram-se surpreendentes para muitos cientistas sociais (NETTO e BRAZ, 2006, p. 211, grifos dos autores).

De acordo com Mandel (1990), é possível afirmar que o caráter desigual do modelo capitalista é próprio ao desenvolvimento na medida em que a dinâmica capitalista atua em diferentes ritmos nos diversos países, capitalistas ou não, e não apenas influencia como determina as relações entre todas as nações.

Como a história aponta em seu transcorrer, o capitalismo constituiu-se como um sistema econômico mundial, que estabeleceu a vinculação dos países através de um fluxo de conexões que traz um desenho de um modelo econômico onde todos são interdependentes, porém, as hierarquias e relações de dominação e exploração não perdem o seu caráter primordial.

Ao longo de sua existência, o capitalismo moveu-se (move-se) e transformou-se (transforma-se): **mobilidade e transformação estão sempre presentes nele: mobilidade e transformação constituem o capitalismo**, graças ao rápido e intenso desenvolvimento de forças produtivas que é a sua marca. A expressão sociopolítica das suas contradições, que surge nas **lutas de classes**, permeia e penetra todos os passos da sua dinâmica. A história do capitalismo – a sua evolução -, portanto, é produto da interação, da imbricação, da intercorrência do desenvolvimento de forças produtivas, de

alterações nas atividades estritamente econômicas, de inovações tecnológicas e organizacionais e de processos sociopolíticos e culturais que envolvem as classes sociais em presença numa dada quadra histórica. (NETTO e BRAZ, 2006, p.169, grifos dos autores).

Braga (1996) assinala um conjunto de respostas formuladas pelo capital, configurando a sua restauração, na medida em que tiveram êxito em seu objetivo de reparação das taxas de lucro, mesmo diante do reduzido índice de crescimento.

Para este autor, tal reestruturação produtiva tem como característica fundamental a incorporação intensiva de avanços técnico-científicos à produção de tecnologias, que por sua vez implica em um incremento da força produtiva que reduz enormemente a demanda de trabalho vivo. Os recursos da microeletrônica e da robótica utilizados no circuito produtivo alteraram o modo de produção e por sua vez, afetaram o contingente de trabalhadores do setor industrial.

Esta reestruturação produtiva trouxe algumas implicações imediatas. A primeira delas diz respeito à expansão das fronteiras do trabalhador coletivo, que fazem com que as operações e atividades intelectuais requeridas na produção de mercadorias tornem-se cada vez mais amplas e complexas.

Outro aspecto envolvido neste processo de reestruturação produtiva é a exigência de trabalhadores qualificados e capazes de participar de múltiplas atividades, ou seja, uma força de trabalho qualificada e polivalente. Entretanto, paralelamente à esta exigência, ocorre um movimento inverso, caracterizado por muitas atividades laborais desqualificadas e que podem empregar uma força de trabalho que pode ser substituída com facilidade, caracterizando a precarização do trabalho.

Um terceiro aspecto diz respeito à gestão da força de trabalho, com uma solicitação do envolvimento e da participação dos trabalhadores, com a apreciação da comunicação e do trabalho em equipe de modo a reduzir a hierarquia e assim, fragilizar a consciência de classe dos trabalhadores, inclusive com um discurso de que o êxito da empresa implica no próprio êxito do trabalhador.

As formas de organização da produção e do trabalho têm sido influenciadas por muitas mudanças ocorridas no mundo do trabalho ao longo dos anos e mais intensamente a partir dos anos de 1990, quando também se expandiram as políticas neoliberais. Como consequência, as relações no ambiente laboral e no cotidiano do trabalho modificaram-se e continuam modificando-se com a evolução tecnológica, acarretando transformações econômicas e sociais

no cenário mundial, que impulsionaram o processo de reestruturação produtiva nos mais diferentes setores da economia.

Como resposta à sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal, da qual a era Thatcher-Reagan foi a expressão mais forte; a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com vistas a dotar o capital do instrumental necessário para repor os patamares de expansão anteriores. (ANTUNES, 1999, p. 31).

Buscando legitimar a sua estratégia, o capital fomentou a propagação de um conjunto ideológico difundido sob a nomenclatura de neoliberalismo, objetivando romper as restrições sociopolíticas que limitavam a liberdade de movimento do capital monopolista (ANTUNES, 1999).

Esta ideologia neoliberal sustenta a necessidade de diminuir a intervenção do Estado, ou seja, reduzir a função coesiva do Estado, em específico, as que correspondem à satisfação de direitos sociais. O capital iniciou o seu ataque às dimensões democráticas da intervenção estatal tendo como alvo central a regulamentação das relações de trabalho e avançou objetivando diminuir e enfraquecer o sistema de seguridade social e tomou o controle de empresas e serviços das mãos do Estado, processo chamado de privatização, onde o capital retém em suas mãos a exploração privada e lucrativa de complexos industriais na sua totalidade, caracterizados pelos setores da siderurgia, indústria naval e automotiva, petroquímica, distribuição de energia, transportes, telecomunicações, saneamento básico, bancos e seguros.

De acordo com Netto e Braz (2006), ao nomear o seu movimento contemporâneo com o termo: globalização, o capital monopolista objetiva estabelecer a imposição de uma desregulamentação universal, que se estende para além da desregulamentação das relações de trabalho, mas a garantia da plena liberdade para o fluxo de mercadorias sem qualquer mecanismo para limitá-lo.

De acordo com Antunes (1998) e Navarro (2006), tal processo vem suscitando transformações que têm repercutido no trabalho, nos trabalhadores e nos modelos das empresas. No que se refere aos trabalhadores, observam-se mudanças que repercutem nas condições de trabalho e em sua saúde, tanto física quanto psíquica.

A exposição das empresas nacionais à competição internacional, imposta pela abertura da economia no início da década de 1990, impeliu o empresariado do país a buscar formas e processos de se produzir bens e serviços com melhor qualidade, a preços competitivos. Investimentos em tecnologia e modificações na organização das empresas foram adotados, de maneira simultânea ou isoladamente, em uma busca frenética da **modernização**, vista sob o prisma do empresariado como um elemento vital e necessário para a retomada do crescimento econômico, estagnado por toda a década de 1980. (NAVARRO, 2006b, p. 215, grifo da autora).

Dentre os inúmeros setores constitutivos da economia mundial, observa-se um crescimento cada vez mais consistente do setor terciário e de sua representatividade na economia não só no Brasil, como em todos os países centrais do capitalismo. O crescimento da importância do setor de serviços é acompanhado de um acelerado processo de mudança qualitativa tanto de produtos como de serviços. Neste setor, as telecomunicações têm uma posição de destaque mostrando intensa apropriação dos avanços tecnológicos. (NOGUEIRA, 2006).

O crescimento deste setor exemplifica claramente a mundialização do capitalismo, que se caracteriza como uma ferramenta garantidora da competitividade das empresas no mercado de trabalho atual.

O investimento do capital em áreas que eram anteriormente controladas pelo Estado tornou-se possível a partir do Consenso de Washington⁸ que abriu as economias dos países da América Latina e permitiu a transferência de tecnologias entre esses países.

As propostas de Chesnais (2005) e Harvey (2001) evidenciam o predomínio do investimento estatal em novas tecnologias, principalmente dos EUA e as relaciona com a reestruturação produtiva, com o desmonte do Estado e as privatizações das empresas estatais, com a desregulamentação do mercado, a instituição de empresas transnacionais, a luta contra a organização dos trabalhadores, o enfraquecimento dos sindicatos e a conseqüente perda dos direitos trabalhistas conquistados a tão duras penas.

Novos campos de atividade lucrativa foram abertos e isso ajudou a sanar o problema da sobrecumulação, ao menos por algum tempo. Mas esse movimento, uma vez desencadeado, criou impressionantes pressões de descoberta de um número cada vez maior de arenas, domésticas ou externas, em que se pudessem executar privatizações. (HARVEY, 2005, p. 131).

⁸ Reunião realizada em novembro de 1989 entre o governo americano, FMI, Banco Mundial e BID com o intuito de avaliar as reformas econômicas para o desenvolvimento dos países latino-americanos, quando foram aprovadas as políticas que se centralizavam na cooperação externa tanto bilateral como multilateral, nas reformas tributárias e no controle da dívida externa, com real intenção de possibilitar o recebimento dos bancos credores, bem como o controle das políticas macro-econômicas desses países (BATISTA, 1994).

O desmonte do Estado, a desregulamentação dos mercados e as privatizações das empresas estatais impulsionaram o capital a transformar o setor de serviços, sob o comando estatal até então, em um novo alvo para investimentos. Dentre estes novos alvos encontravam-se as empresas de telecomunicação, cujos serviços eram de uso comum da população, mas que foram muito rapidamente privatizados ao redor de todo o mundo (LARANJEIRA, 2003).

Segundo Bolaño (2003), no Brasil, este processo mundial de privatização das empresas estatais, caracteriza-se também, pela transposição da Telebrás das mãos do Estado para a posse do capital, concretizada em junho de 1998.

O setor de telecomunicações sofreu uma grande ampliação com a transferência da Telebrás para a iniciativa privada, o que repercutiu em todos os setores que o constituem como a telefonia fixa e móvel, serviços de internet e de atendimento ao cliente. Tal ampliação fundamenta-se na concessão do direito de exploração destas atividades por várias empresas privadas, nas diversas regiões do país, objetivando a ampliação, universalização e inovação tecnológica.

Muitos estudos apontam a privatização do Sistema Telebrás como o grande impulsionador de um elevado crescimento da atividade de *telemarketing* no Brasil, que já se encontrava em crescimento desde a instituição do código de defesa do consumidor no ano de 1992, e que passou a desempenhar um papel importante no que se refere à empregabilidade dos trabalhadores.

Desta maneira, no que se refere ao cenário econômico brasileiro, com as privatizações iniciadas por Fernando Collor de Melo e Fernando Henrique Cardoso nos anos 1990 e estendidas pelo atual presidente do Brasil, Luís Inácio Lula da Silva, as empresas de *call center* atingiram um enorme crescimento no Brasil com a terceirização dos serviços de relacionamento com os clientes pelas indústrias brasileiras, que buscavam a redução dos gastos para manterem-se competitivas.

Segundo Navarro (2006), a existência de uma grande quantidade de empresas, caracterizando a competitividade do mercado atual, torna a disputa pela fidelidade dos consumidores, cada vez mais acirrada.

Em se tratando do setor de telecomunicações e em especial, as centrais de teleatividades, a exigência pela competitividade tem um caráter não menos expressivo e no que diz respeito à fidelidade dos clientes, os trabalhadores deste setor sofrem uma enorme cobrança e devem responder com rapidez a essa variabilidade, caracterizando-se assim, o direcionamento de toda a demanda sobre eles.

O setor de telecomunicações caracteriza-se também pela ampla circulação de informações, que como é possível constatar, movimentam-se rapidamente pela agilidade do processo de comunicação, construindo redes nacionais e internacionais que favorecem a concretização imediata de negociações mercantilistas, que acabam por promover o crescimento da acumulação de capital.

Conforme o estudo proposto por Wolff (2004) torna-se possível a objetivação de certos elementos qualitativos de um produto, fundamentais para a sua venda, a partir da designação do seu valor, e sendo assim, podendo então tornar-se mercadoria.

Nesse sentido, Wolff faz a seguinte colocação: “[...] a transformação da informação em mercadoria pressupõe sua quantificação, pois somente assim esta pode ser objetivada em valor de troca, único valor capaz de tornar algo possível de ser mercantilizado” (WOLFF, 2004, p. 350).

Assim sendo, a mercantilização da informação se concretiza através da informatização e do altíssimo desenvolvimento da tecnologia, que por sua vez, facilitam o controle do trabalho pelo capital.

De acordo com dados da ABT⁹ (2009), o *telemarketing* é um segmento do mundo do trabalho que proporciona cerca de 600 mil empregos no Brasil e só nos últimos três anos cresceu 235%, tornando-se um dos maiores empregadores do país¹⁰. De acordo com os dados estatísticos do Ministério do Trabalho e Emprego¹¹, o setor de serviços criou em 2008, 51.292 novos postos de trabalho, sendo que 10.119 destes empregos estão alojados nos setores de transporte e de comunicação. Entretanto, tantas cifras favoráveis a este segmento do trabalho podem camuflar problemas relacionados a essa atividade, como por exemplo, a precarização deste trabalho e as enfermidades físicas, psíquicas e sociais decorrentes do desenvolvimento desta atividade laboral. (NOGUEIRA, 2006).

Como descreve Nogueira:

O crescimento do telemarketing no Brasil é acentuado. Nos três anos iniciais da primeira década de 2000, o setor alcançou 235% de crescimento; mesmo em um período de forte recessão na criação de postos de trabalho e com profundo índice de desemprego, esse segmento torna-se um dos maiores empregadores do país. (NOGUEIRA, 2006, P.41).

⁹ ABT – Associação Brasileira de Telesserviços, anteriormente denominada de Associação Brasileira de *Telemarketing*.

¹⁰ Informações disponíveis em: <http://www.abt.org.br>. Acesso em 29 de setembro de 2009.

¹¹ Informações disponíveis em: <http://www.mte.gov.br/geral/estatisticas.asp?viewarea=caged>. Acesso em 29 de setembro 2009.

Dentro da concepção de Nogueira (2006), o serviço de telefonia se transformou da recepção e transmissão de dados simples, para uma série de exigências geradas pela demanda dos usuários, solicitando do operador um nível de interação que extrapola em muito o papel da antiga telefonista. Assume-se uma nova configuração da atividade e nesse sentido, torna-se pertinente elucidar o papel da tecnologia e suas consequências sobre as atividades das centrais de teleatividades (Nogueira, 2006).

Dentro do setor de telecomunicações, surge na década de 1980, uma atividade nomeada *telemarketing*, que funciona como um canal para receber informações e serviços, receber críticas e sugestões de clientes e divulgar produtos e serviços de forma rápida, pelo telefone, funcionando também como meio de propaganda e principalmente de venda, e que estrutura-se em um diálogo padronizado, que acontece à distância, mas em tempo real e que tem como objetivo central, estreitar relacionamentos e realizar negócios.

O *telemarketing* surge para proporcionar mais uma estratégia de alcance dos consumidores pelo capital, sob um disfarçado interesse em atender uma nova demanda relacionada a uma mudança de atitude dos consumidores, caracterizando a ligação entre produto e serviço. O serviço representa uma ponte entre clientes e organizações, entre a produção e o público geral.

Entretanto, de acordo com Laranjeira (2003), o *telemarketing* já era uma atividade desenvolvida no interior das próprias empresas, mas que sofreu uma série de transformações organizacionais e tecnológicas, além de todo um processo de reestruturação da organização do trabalho, em decorrência da adequação competitiva do capital aos seus novos moldes, sob a aparência de empresas especializadas em atendimento, transformando-o em atividade fim e vendendo este serviço como um produto final. Sendo assim, mesmo pré-existente à privatização da Telebrás, o *telemarketing* constitui-se como atividade fim lucrativa somente após este processo.

Segundo a ABT (2008) por *telemarketing* entende-se uma atividade de trabalho desenvolvida por meio de múltiplas mídias através de ações padronizadas e contínuas de marketing, que se caracterizam por roteiros, também chamados *scripts*, que formatam todas as ações desenvolvidas pelos operadores de *telemarketing*, que por sua vez, podem ser marcadas por atividades simples e rotineiras, mas que se inserem num contexto diversificado de processos desenvolvidos para o atendimento dos clientes. A ABT define por *telemarketing* “*toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e multimídia objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing*” ABT (2008).

Apesar do uso indiscriminado de diferentes nomenclaturas para designar a profissão, existe uma tentativa dos profissionais da área em padronizar a referência à atividade como *Telemarketing* e as instalações como Central de Atendimento (MARQUEZ, 2002) e ainda como Central de Teleatividades (OLIVEIRA, apud ANTUNES e BRAGA, 2009).

Esse novo tipo de serviço é considerado como o cartão de apresentação da empresa é também um demonstrativo da qualidade dos serviços por ela prestados.

Marquez (2002) classifica essas relações de serviço como interações entre diversos atores na busca de um objetivo comum, não necessitando de um contato face a face entre o operador e o usuário. É a empresa que impõe as normas do serviço e proporciona ao operador, os meios para estabelecer a relação com o usuário, sem perder de vista as influências dos aspectos sócio-culturais no cumprimento de tal atividade.

Nas relações entre operador e usuário a carga de trabalho tem uma natureza predominantemente cognitiva, caracterizada pelas funções perceptivas e mentais solicitadas no decorrer do trabalho.

A compreensão da atividade em si e da estrutura dos processos cognitivos possibilita uma análise mais precisa da execução das tarefas dos operadores, objetivando uma contribuição mais eficaz para a saúde dos trabalhadores das centrais de teleatividades (MARQUEZ, 2002).

É importante considerar que a introdução de novas tecnologias interfere na organização de trabalho acrescentando novas variáveis e estabelecendo um novo ritmo ao desempenho das tarefas, repercutindo nas condições de trabalho e, conseqüentemente, na saúde dos trabalhadores. Somando-se a isso a competitividade do mundo moderno pode-se dizer que com a implantação de novas tecnologias há uma intensificação do ritmo de trabalho e a cobrança pela perfeição do resultado, que acabam por repercutir na intensificação do trabalho.

2.3.1. Breve esboço da organização do trabalho nas centrais de teleatividades

O trabalho nas centrais de teleatividades exemplifica claramente uma rotina de tarefas que subentende aspectos de organização do processo de trabalho que mescla o padrão *taylorista* ao caráter multifuncional, caracterizado pela submissão dos teleoperadores ao tempo e à estrutura dos programas de informática, ao controle do tempo dos atendimentos e

do seguimento dos *scripts*, exigência de alta produtividade em detrimento de boas condições físicas e psicológicas dos trabalhadores, buscando a satisfação do cliente e a qualidade na prestação dos atendimentos, atendendo ao tempo exigido, ao roteiro determinado e utilizando os programas disponíveis para a execução das tarefas.

Para Rosenfield (apud. Antunes e Braga, 2009, p. 177, grifos da autora)

Se em algumas dimensões de análise é possível distinguir claramente elementos do neotaylorismo ou do pós-taylorismo, em outras, os elementos se confundem e sua classificação deixa de ser simples e unívoca: a) existe somente um parcelamento relativo das tarefas, ou seja, a situação de trabalho é **completa** - o produto é finalizado -, embora ela possa ser recortada e seqüenciada; b) há setores com um trabalho repetitivo (registros diversos, informações), onde os trabalhadores são facilmente substituíveis; mas há setores com um trabalho mais autônomo e interativo com o cliente (venda, retenção), nos quais as competências são mais valorizadas e os empregados menos facilmente substituíveis; c) é possível verificar uma supervisão rígida pela hierarquia, mas combinada com uma tripla relação: assalariado, hierarquia e cliente [...]

Ao mesmo tempo em que os trabalhadores são submetidos a tarefas parcializadas e sem sentido, eles devem operar diferentes sistemas de informática para responder às demandas dos clientes. São rigidamente controlados pela presença dos supervisores ou por recursos tecnológicos de gravação para acompanhamento do trabalho e possíveis cobranças de desempenho e cumprimento das metas impostas pelas empresas.

No início de sua contratação os trabalhadores apresentam uma produtividade alta, mas que declina visivelmente com o passar do tempo, em função do esgotamento que esta atividade proporciona, o que, para as centrais de teleatendimento, é um indicativo da necessidade de substituição do trabalhador. Sendo assim, este é um trabalho de passagem.

As tarefas são desenvolvidas em ritmo acelerado, em uma mesma posição, com um breve intervalo e duas pausas rápidas para necessidades eventuais, que precisam ter o aval do supervisor. Além, disso, os trabalhadores das centrais de teleatividades precisam manter-se sempre com a atenção e concentração voltadas às exigências dos atendimentos, ao cumprimento do tempo determinado para os atendimentos, submetidos aos diferentes programas que são utilizados concomitantemente e ainda, sujeitos a equipamentos obsoletos, que impedem o rendimento e a agilidade exigidos.

2.4. Trabalho, saúde e a sua interrelação

Ao analisar a relação entre trabalho e saúde faz-se premente abarcar a amplitude do conceito de saúde. De acordo com a Organização Mundial da Saúde - OMS, a definição de saúde¹² é

[...] um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não simplesmente a ausência de doença e enfermidade, é um direito humano fundamental, e que a consecução do mais alto nível possível de saúde é a mais importante meta social mundial, cuja realização requer a ação de muitos outros setores sociais e econômicos, além do setor saúde. (Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, 1978).

Apesar de este conceito transcender aspectos negativos da definição de saúde pela ausência de doenças, alguns autores têm questionado os termos: perfeito e bem-estar, que impedem a mensuração objetiva e o estabelecimento de indicadores de saúde e sugerem que tal definição é demasiado utópica. Dejours (1986) é um dos autores que interrogam este conceito de saúde estabelecido pela OMS. Segundo Dejours (1986, p. 9), ter saúde *“não é só o perfeito estado de bem-estar físico, mental e social; pois, na realidade, este não existe”*. Para este autor a saúde é um fim, é a busca de um objetivo a ser atingido, e está relacionado tanto à fisiologia, que tange ao funcionamento do organismo e às regras que asseguram seu equilíbrio e sobrevivência, quanto à psicossomática e à psicopatologia do trabalho, pois a falta de trabalho afeta a saúde do indivíduo, entretanto quando as condições de trabalho não são favoráveis, a saúde do indivíduo também é afetada por tais fatores.

No Brasil, a lei Orgânica da Saúde¹³ traz a seguinte definição de saúde:

A saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País. (BRASIL, Lei Federal 8.080/1990, artigo terceiro).

Ao relacionar trabalho e saúde e abordar a conotação social da saúde, Laurell e Noriega (1989) apontam que esta edificação acontece na medida em que se avalia a corporeidade humana sob o viés do nexos biopsíquico. Tais autores argumentam que a

¹² Conteúdo expresso na Declaração de Alma-Ata, em 1978, na antiga URSS, durante a Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde.

¹³ Lei Orgânica da Saúde (8080/90) que regula as ações e os serviços e define a saúde no Sistema Único de Saúde – SUS.

complexidade da biologia humana apresenta estereótipos de adaptação¹⁴, investigados e retratados pela Epidemiologia, apontando a inserção social como determinante dos processos biológicos da raça humana. Nesse sentido, as empresas têm um papel fundamental, pois o trabalho é um dos fatores mais importantes na socialização e na construção da identidade do ser humano.

Segundo Mendes e Dias (1991), no que se refere ao campo da saúde do trabalhador, pode-se destacar a tentativa de aproximar um objeto de uma prática com um novo campo em construção na saúde pública buscando a compreensão do processo de adoecimento e do desenvolvimento de alternativas de intervenção, estabelecendo um vínculo causal entre a doença e um agente específico presente no ambiente de trabalho.

Para estes autores, a saúde do trabalhador é um campo em construção dentro da saúde pública e busca a explicação sobre o adoecer e o morrer dos trabalhadores estudando a articulação entre os processos de trabalho, valores, crenças e representações sociais na civilização atual (MENDES e DIAS, 1991).

De acordo com o pensamento de Mendes (1975), os órgãos responsáveis pela saúde do trabalhador têm o papel de promover e manter, usando um termo da definição da OMS, o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as ocupações, buscando a prevenção entre os trabalhadores de doenças ocupacionais causadas por suas condições de trabalho. Tem também como meta, a proteção dos trabalhadores em seus labores, dos riscos resultantes de fatores adversos à saúde, bem como a colocação e conservação dos trabalhadores nos ambientes ocupacionais adaptados a suas aptidões fisiológicas e psicológicas.

Este autor aponta como os objetivos da Saúde do Trabalhador, para a OMS envolvem

[...] o prolongamento da expectativa de vida e minimização da incidência de incapacidade, de doença, de dor, e do desconforto, até o melhoramento das habilidades em relação a sexo e idade, incluindo a preservação das capacidades de reserva e dos mecanismos de adaptação, a provisão de realização pessoal, fazendo com que as pessoas sejam sujeitos criativos; o melhoramento da capacidade mental e física e da adaptabilidade a situações novas e mudanças das circunstâncias de trabalho e de vida [...] (WHO¹⁵, 1975 apud Mendes, 1975).

¹⁴ Aqui, Laurell e Noriega (1989, p. 102) propõem que a adaptação deve ser entendida como a “*capacidade do corpo de responder com plasticidade diante de suas condições específicas, o que aparece como mudanças particulares nos processos corporais; para além de proteger o organismo na sobrevivência, os processos de adaptação podem se converter em destruidores da integridade corporal, como na reação de estresse.*”

¹⁵ World Health Organization. Early detection of health impairment in occupational exposure to health hazards. Technical Report Series, 714. Geneva, WHO, 1975.

Entretanto, Mendes (1975) assinala que existem estudos desde a época da civilização egípcia e greco-romana, que fazem referência à associação entre trabalho e saúde-doença. Entretanto, há um grande descaso para com essa relação, pois os trabalhos pesados e de risco elevado eram destinados a escravos.

Segundo Minayo-Gomes e Thedim-Costa (2008), em termos históricos, desde a Antigüidade até a Revolução Industrial, quando passou a ser evidenciada, a relação entre o trabalho e a saúde do trabalhador, mesmo que despercebida, já existia, porém, não havia nenhuma preocupação a respeito da preservação da saúde do trabalhador, que passou a vender a sua força de trabalho com o advento da Revolução Industrial, caracterizada por jornadas de trabalho extenuantes em ambientes altamente desfavoráveis, que se distinguiu pela proliferação de doenças infecto-contagiosas, e pela submissão do trabalhador à periculosidade das máquinas, o que freqüentemente resultava em mutilações e mortes dos trabalhadores.

Os impactos da Revolução Industrial, que tomou lugar na Inglaterra, França e Alemanha, foram alvo de muitos estudos, principalmente sobre a vida e a saúde das pessoas. No bojo desses impactos sociais destacam-se os impactos sobre a saúde dos trabalhadores. (MENDES, 1975). Tais impactos eram refletidos pelas condições de trabalho às quais os trabalhadores encontravam-se submetidos, como a extensa jornada de trabalho, marcada pelo trabalho penoso e perigoso e por ambientes de trabalho agressivos à saúde e ao conforto dos trabalhadores. (HUNTER, 1974).

A situação começa a se modificar graças ao intenso movimento social, que leva políticos e legisladores a introduzirem medidas legais de controle das condições e ambientes de trabalho. A prevenção dos riscos do trabalho inclui, num primeiro momento (1802), a regulamentação da idade mínima para o trabalho, a redução da jornada de trabalho e medidas de melhoramento ambiental das fábricas. Segue-se o **Factory Act** (1833), lei das fábricas, que amplia as medidas de proteção dos trabalhadores. Desde então, também, empresas começam a contratar médicos para o controle da saúde dos trabalhadores, nos locais de trabalho. (MENDES, 1975, p. 7).

Para Hunter (1974), com a industrialização emergente, as medidas concernentes à manutenção e à recuperação da saúde do trabalhador objetivavam o seu retorno à linha de produção, pois a lógica capitalista prioriza a produtividade em detrimento da saúde do trabalhador, que é simplesmente descartado pelo sistema quando é percebida a sua limitação física, na maioria das vezes, ocasionada pela própria ordem do trabalho, a rotina e as condições de trabalho às quais era submetido.

Os moldes *taylorista* e *fordista*, que identificam o sistema capitalista, concretizam a noção de tempo útil, transformando o tempo em mercadoria. E faz do próprio lazer uma

dificuldade, pois o contrapõe ao tempo do trabalho, demonstrando a intensificação da oposição entre vida e trabalho. (BRENNER, 1999).

Nesse sentido, o próprio consumo apropriou-se do tempo livre, pois na sociedade contemporânea, aproveitar o tempo livre na sociedade do trabalho, passou a significar a satisfação de necessidades criadas pelo desejo nunca satisfeito de consumo voraz.

Segundo Dal Rosso (2008) é possível observar o consumo da vida dos trabalhadores pelo trabalho através de uma jornada de trabalho mais longa, pela absorção de horas-extras, exigência do capital para os trabalhadores manterem-se em seus postos de trabalho assalariado. Essa questão traz implicações diretas na qualidade de vida do trabalhador, pois interfere na possibilidade de usufruir ou não de mais tempo livre, além de definir a quantidade de tempo dedicado às atividades econômicas e determinar relações diretas entre as condições de saúde, o tempo e o tipo de trabalho.

Segundo Jacques (2006), embora atual e recorrente, o tema que aborda a qualidade de vida dos trabalhadores parece não conseguir deixar a teoria e adentrar-se na prática, pois o capitalismo tem impellido uma política de redução de custos que enfraqueceram as políticas sociais obtidas pela classe trabalhadora no século anterior. Nesse sentido tem-se observado uma degradação da qualidade de vida do trabalhador com a disseminação de doenças, antes restritas a determinados setores dentro das organizações do trabalho, que além de afetarem a sua qualidade de vida, torna o trabalhador impossibilitado para o trabalho, situação muito bem caracterizada pelas Lesões por Esforços Repetitivos (LER).

Outro aspecto implícito e apontado por Rago e Moreira (1986) é o medo da inatividade e da quietude, altamente valorizada pelos gregos na História Antiga, caracteriza esta sociedade que caminha velozmente decompondo o tempo e fazendo com que cada atividade se torne cada vez mais rentável.

Segundo Heloani e Capitão (2003), o comportamento de curto prazo, imbuído na lógica capitalista impele as empresas a descartarem os seus funcionários, que por sua vez, quando podem, embora se encontrem em posição desprivilegiada em tal comparação, também o fazem, caracterizando, em ambas as faces da moeda, uma preocupação voltada para a acumulação de bens de troca, que estimula o consumo e simultaneamente, cria o sujeito trabalhador-consumidor, a quem se destina a produção e que por outro lado, recebe os impactos diretos do método de organização do trabalho.

Na contemporaneidade a forma de tratamento dispensada à saúde do trabalhador não se diferencia em nada dos primórdios do capitalismo, onde a presença do médico no interior das fábricas tinha o intuito de trazer o trabalhador de volta à produtividade o mais rápido

possível. Para isso, o médico apóia-se na teoria da unicausalidade, onde cada doença traz implícito, um agente causador. (HELOANI, 2003).

Fazendo alusão às relações entre saúde mental e trabalho, a interpretação de Dejours (1986), enfatiza a centralidade do trabalho na vida dos trabalhadores e analisa os aspectos dessa atividade que podem favorecer a saúde ou a doença, acentuando nos métodos de organização do trabalho, os efeitos negativos ou positivos que esta possa exercer sobre o funcionamento psíquico e à vida mental do trabalhador.

Para Dejours et al (1994) o organismo do ser humano não é um motor, que inicia uma atividade laborativa com um equipamento novo, já que cada trabalhador traz consigo uma história pessoal, marcada por aspirações e desejos, projetos e sonhos e necessidades psicológicas que lhe conferem características únicas que desenham a sua personalidade e por isso, propõe que a tarefa que afeta um trabalhador deve oferecer uma canalização apropriada a sua energia psíquica.

Este autor conceitua o método de organização do trabalho como a divisão das tarefas e a divisão dos homens, sendo que a divisão das tarefas engloba o conteúdo das tarefas, a operação e tudo que é prescrito pela organização do trabalho e a divisão dos homens compreende a forma como as pessoas estão sublocadas em uma empresa e as relações humanas que aí se estabelecem.

[...] o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando ele se opõe à sua livre atividade. O bem-estar, em matéria de carga psíquica, não advém só da ausência de funcionamento, mas pelo contrário, de um livre funcionamento, articulado dialeticamente com o conteúdo da tarefa, expresso, por sua vez, na própria tarefa e revigorado por ela. Em termos econômicos, o prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho. (DEJOURS ET. AL., 1994, p. 24).

Nesse sentido, conforme as palavras de Glina et al. (2001), a relação entre saúde mental e trabalho abrange, portanto, do mal-estar ao quadro psiquiátrico, incluindo o sofrimento mental.

Na proposta de Dejours et al. (1994) o sofrimento mental é abordado como uma experiência subjetiva que intermedia a doença mental e o conforto ou o bem-estar psíquico. Ainda de acordo com o que os autores propõem nessa obra, o trabalho deve ser interpretado como um fator agravante e até desencadeante, pois caso contrário o trabalhador pode sofrer prejuízos na qualidade e eficácia do tratamento, além de deixar de usufruir dos benefícios aos quais, como trabalhador, tem direito legal.

Segundo Heloani e Capitão (2003), o sofrimento mental é uma consequência direta do método de organização do trabalho, ou seja, das condições ambientais, divisão do trabalho, do conteúdo das atribuições imbuídas ao cargo e das relações de poder dentro das organizações de trabalho.

Dejours e Jayet (1994) apontam em sua pesquisa, algumas expressões diretas do sofrimento dos trabalhadores que se caracterizam por atitudes agressivas, comportamentos violentos, mesmos que sejam raros; preocupações com situações de trabalho particularmente penosas ou perigosas; momentos de espera prolongada que incidem grande tensão sobre o trabalhador; medo dos boatos e desconfiança em relação aos outros; morosidade, desânimo e até mesmo a própria resignação dos trabalhadores frente às condições de trabalho; sentimento de não reconhecimento dos méritos específicos; vivência de situações de injustiça diante de algumas situações de trabalho e de salários que não condizem com as responsabilidades exigidas pelas tarefas executadas; conflitos de relacionamento com colegas de trabalho e destruição da confiança recíproca e do sentimento de unidade, contribuindo para o desenvolvimento do comportamento individualista e fechamento do indivíduo em si mesmo.

Segundo Dal Rosso (2008) estudos atuais convergem em repercussões a respeito da exploração da força de trabalho através da duração da jornada de trabalho e em especial, da sua intensificação que trazem intrínsecas, condições de trabalho que agravam ainda mais a intensidade e as exigências às quais os trabalhadores são impostos. Por esse viés, tal arranjo de elementos incide um forte impacto na saúde dos trabalhadores, em seus aspectos físico, emocional e cognitivo.

3. METODOLOGIA

3.1. Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa, de caráter qualitativo, buscou compreender as consequências decorrentes das transformações no mundo do trabalho na atividade do telemarketing para a saúde dos trabalhadores deste setor.

A pesquisa qualitativa, opção metodológica que fundamenta este trabalho mostra-se, de acordo com Minayo (2003), como uma metodologia eficiente à medida que permite abordar a riqueza de significados que expressam o caráter dinâmico da realidade social em que os indivíduos encontram-se inseridos.

Minayo (2003) traz à tona a capacidade da pesquisa qualitativa em buscar os aspectos das atitudes humanas que não são perceptíveis em estatísticas, à medida em que procura analisar pensamentos e emoções que permeiam as relações estabelecidas na realidade social onde os indivíduos estão inseridos.

Segundo a autora, a dinâmica das relações sociais presentes em qualquer grupo social, pode ser compreendida e explicada caso considere a experiência pessoal de cada membro do grupo em questão, fazendo referência aos seus valores, suas crenças e seus comportamentos.

Parafraseando Minayo, a pesquisa qualitativa:

[...] trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. O que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2003, p. 21).

Para a autora a pesquisa qualitativa aborda como os indivíduos determinam o significado das suas experiências diárias de diferentes maneiras, expressando a sua visão do mundo.

No que diz respeito à condução da pesquisa qualitativa, dois aspectos são de grande importância. O primeiro deles diz respeito ao ambiente, na medida em que se faz necessário analisar detalhadamente o contexto social em que as interações em estudo tomam lugar. O segundo aspecto refere-se ao papel do pesquisador, que deve fundamentar a sua investigação em vestígios e deve sempre apresentar neutralidade diante das questões suscitadas durante o desenvolvimento da pesquisa.

Para compreender as relações de trabalho é preciso mais do que a mera observação deste processo, mas, sobretudo, uma escuta voltada para a voz do trabalhador, pois implica em complexas relações que merecem serem desvendadas para a real apreensão do processo de organização do trabalho, de suas relações e de suas consequências. (LANCMAN, 2007).

A pesquisa de campo foi precedida por um levantamento bibliográfico que propiciou importantes subsídios para a compreensão das condições de trabalho nas centrais de teleatividades e de suas consequências para a saúde dos trabalhadores deste setor. Além disso, contribuiu significativamente para o desenvolvimento da coleta de dados, ao nortear a pesquisadora, os caminhos a serem trilhados no decorrer das entrevistas.

O início da coleta de dados deu-se em março do ano de 2009. Houve uma primeira entrevista, de caráter exploratório, cujo propósito foi o de testar e avaliar o roteiro de entrevista elaborado pela pesquisadora, que buscava direcionar as entrevistas de forma a alcançar o objetivo desta pesquisa. Ao verificar a pertinência do roteiro de entrevista elaborado ao atendimento do propósito deste estudo, essa entrevista inicial foi incluída no acervo de depoimentos utilizados no desenvolvimento deste trabalho.

3.2. Campo de pesquisa

Minayo (2003) define o campo de pesquisa como um recorte feito pelo pesquisador ao buscar representar a realidade empírica a ser investigada e se caracteriza pelas pessoas que formam os grupos onde se estabelecem as interações sociais.

“Partindo da construção teórica do objeto de estudo, o campo torna-se um palco de manifestações de intersubjetividade e interações entre pesquisador e grupos estudado, propiciando a criação de novos conhecimentos.” (MINAYO, 2003, p. 54).

O estudo foi realizado com os profissionais de *telemarketing* de uma empresa do setor terciário da economia, projetada especialmente para abrigar operações de *call center*.

Esta empresa, que neste estudo foi denominada “Empresa X”, é parte integrante de um renomado grupo empresarial com 53 anos de atividade, está presente no mercado há exatos 10 anos e atua como prestadora de serviços de atendimento, terceirizando mão-de-obra e infraestrutura de atendimento para outras empresas do mercado nacional e internacional e conta com um total de 8.300 trabalhadores, sendo que destes, 6383 são operadores de *telemarketing*, de ambos os sexos, embora a grande maioria seja do sexo feminino, e cuja idade varia de 18 a 40 anos em média.

A Empresa X conta com uma área total de 100.000 m² dividida entre suas duas unidades, sendo um deles localizado em Uberlândia e o outro em Campinas. O prédio está instalado em uma área de 25.000 m² e foi desenvolvido buscando atender os mais altos padrões de qualidade quanto à ergonomia, acústica e iluminação¹⁶. A Empresa X dispõe de

¹⁶ Estas informações estão dispostas no site da empresa pesquisada.

6.000 postos de atendimentos, que operam sete dias por semana, 24 horas em modo *non stop*. Em 2007 a Empresa X teve um faturamento de R\$188.152.000,00 e nos últimos três anos, apresentou um crescimento de 306% enquanto o crescimento médio do setor neste período foi de 235%. Localizada em Uberlândia, uma cidade do interior de Minas Gerais, com cerca de 700 mil habitantes e uma crescente oferta de empregos, de localização estratégica, entre as principais capitais do país e conta, em sua carteira de clientes com empresas de vários segmentos.

3.3. Sujeitos da pesquisa

A população alvo desta pesquisa constituiu-se de trabalhadores de uma empresa que opera na prestação de serviços e operações de *contact center* em uma cidade no interior de Minas Gerais, mais especificamente no Triângulo Mineiro.

A escolha dos entrevistados obedeceu à observação dos seguintes critérios: idade mínima de 18 anos, ambos os sexos e tempo mínimo de um ano de trabalho nesta organização. Os critérios determinantes para a inclusão dos sujeitos na pesquisa foram delineados de forma a obter a máxima aproximação possível da realidade do ambiente, das condições de trabalho e a maneira como repercutem na saúde dos operadores de *telemarketing*.

Para tal foram entrevistados 10 trabalhadores de ambos os sexos e com mais de doze meses exercendo esta atividade.

Segundo Minayo (1993), a pesquisa de cunho qualitativo possui a característica de não privilegiar o critério numérico, mas sim a capacidade de refletir a totalidade do fenômeno nas suas múltiplas dimensões.

[...] uma amostragem qualitativa: a) privilegia os sujeitos sociais que detêm os atributos que o investigador pretende conhecer; b) considera-os em número suficiente para permitir uma reincidência das informações, porém não despreza informações ímpares cujo potencial explicativo tem que ser levado em conta; c) entende que na homogeneidade fundamental relativa aos atributos, o conjunto de informantes possa ser diversificado para possibilitar a apreensão de semelhanças e diferenças; d) esforça-se para que a escolha do lócus e do grupo de observação e informantes contenham o conjunto das experiências e expressões que se pretende objetivar com a pesquisa. (MINAYO, 1993, P. 102).

3.3.1. Quadro de participantes

Participantes	Sexo	Idade	E. Civil	Filhos	Escolaridade	Tempo no Telemarketing	Trajetória Profissional	Participação Sindical
Entrevistado 1	Feminino	21 anos	Solteira	1 filha de 4 anos	Ensino médio completo	1 ano e 4 meses	Trabalhava como babá sem registro na CTPS	Não é sindicalizada
Entrevistado 2	Masculino	22 anos	Casado	1 filho de dois anos	Cursando Administração de empresas	2 anos	Repositor em supermercado	Não é sindicalizado
Entrevistado 3	Feminino	19 anos	Solteira	Não tem filhos	Ensino médio completo e está cursando o nível Técnico em Enfermagem	1 ano e 6 meses	Primeiro emprego	Não é sindicalizada
Entrevistado 4	Feminino	26 anos	Solteira	Não tem filhos	Superior incompleto	5 anos	Vendedora de loja e secretária em consultório odontológico	Não é sindicalizada
Entrevistado 5	Feminino	20 anos	Solteira	1 filha de 9 meses	Ensino médio completo e está cursando o nível Técnico em Enfermagem	1 ano e 8 meses	Primeiro emprego	Não é sindicalizada
Entrevistado 6	Feminino	37 anos	Casada	1 filho de 19 anos	Técnico em Contabilidade	4 anos	Trabalhava como cabeleireira	Não é sindicalizada
Entrevistado 7	Masculino	23 anos	Solteiro	Não tem filhos	Cursando Direito	3 anos e 8 meses	Primeiro emprego	Não é sindicalizado
Entrevistado 8	Feminino	24 anos	Casada	Gêmeos de 2 anos	Ensino médio completo	5 anos e 2 meses	Primeiro emprego	Não é sindicalizada
Entrevistado 9	Feminino	21 anos	Solteira	1 ano e 3 meses	Ensino médio completo	2 anos e 3 meses	Primeiro emprego	Não é sindicalizada
Entrevistado 10	Feminino	27 anos	Casada	1 filho de 4 anos; grávida	Ensino médio completo	6 anos	Babá e balconista de padaria	Não é sindicalizada

3.4. Instrumentos utilizados na coleta de dados

Todo o trabalho de pesquisa fundamentou-se na técnica de coleta de dados conhecida como entrevista semi-estruturada, cujo roteiro¹⁷ consta de questões abertas e fechadas e que foram realizadas com os trabalhadores da empresa escolhida como referência.

Segundo Minayo:

A entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Através dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa uma conversa despretenciosa e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta de fatos relatados pelos atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. Suas formas de realização podem ser de natureza individual e/ou coletiva. (MINAYO, 2003, P.57).

De acordo com Selltiz et al. (1975), as entrevistas são ecléticas na medida em que não há limitação para a sua aplicação em nenhuma camada social da população, por serem conduzidas pelo pesquisador e por isso, não exige que os entrevistados saibam ler ou escrever, e ainda, proporciona ao pesquisador, a possibilidade de esclarecimento das limitações de entendimento que vierem a acontecer durante o procedimento de entrevista.

Segundo Minayo (1993, p. 108):

Mediante a entrevista podem ser obtidos dados de duas naturezas: a) os que se referem a fatos que o pesquisador poderia conseguir através de outras fontes como censos, estatísticas, registros civis, atestados de óbitos, etc. São dados que Lundberg (1946) chama de **objetivos**; Parga Nina (1983) denomina **concretos** e Gurvitch (1955) os qualifica como pertencentes ao nível **ecológico ou morfológico** da realidade. B) os que se referem diretamente ao indivíduo entrevistado, isto é, suas atitudes, valores e opiniões. São informações ao nível mais profundo da realidade que os cientistas sociais costumam denominar **subjetivos**. Só podem ser conseguidos com a contribuição dos atores sociais envolvidos.

Nesse sentido, a opção pela entrevista como método de coleta de dados definiu-se pela abrangência da descrição verbal por parte dos entrevistados, e neste sentido, por proporcionar a possibilidade de obter informações sobre as situações às quais os trabalhadores encontram-se expostos e assim, alcançar a maior riqueza de detalhes possível sobre a visão que os operadores de *telemarketing* têm do seu trabalho.

¹⁷ O roteiro utilizado nas entrevistas semi-estruturadas está na seção: Anexos, intitulado como anexo A.

Foi adotado nesta pesquisa, o modelo de entrevista semi-estruturada, que consta de questões abertas e fechadas e onde, segundo Minayo (1993, p. 108) “[...] o entrevistado tem a possibilidade de discorrer o tema proposto, sem respostas ou condições pré-fixadas pelo pesquisador”. A entrevista semi-estruturada consta de um roteiro, previamente elaborado e que foi seguido com fidelidade, mas com certa flexibilidade para adaptar-se ao processo de encaminhamento da entrevista, sempre procurando investigar os aspectos que pudessem caracterizar as condições físicas e os fenômenos ambientais presentes na organização do trabalho pesquisada, buscando a determinação da relação entre as condições de trabalho proporcionadas pela empresa e oferecidas aos operadores de *telemarketing* e a possível interferência na sua saúde.

A entrevista semi-estruturada, desde que usada adequadamente, “[...] ajuda a revelar os aspectos afetivos e carregados de valor das respostas da pessoa, bem como a verificar a significação pessoal de suas atitudes.” (SELLTIZ ET. AT.,1975, p.295).

A elaboração do roteiro de perguntas, que de acordo com Minayo (1993) é a observação mais importante relacionada à entrevista, pois

[...] introduz na entrevista, em cada questão abordada, uma interação diferenciada com o entrevistado na medida em que esses itens são uma teoria em ato e trazem implícitos uma hipótese, um pressuposto ou um conceito teórico [...] (MINAYO, 1993, p. 130).

Desta forma o roteiro utilizado orientou-se nos objetivos delineados como questão a ser respondida, e procurou abranger, de maneira clara, desde os aspectos pessoais, como idade, escolaridade, idade de ingresso no mercado de trabalho, trabalhos realizados anteriormente, estado civil e número de filhos, até as condições e formas de organização do trabalho, foco principal de atenção desta pesquisa.

Quanto à organização do trabalho, o roteiro de entrevista abordou aspectos como o horário de trabalho, pausas, exigência e pagamento de horas-extras, ritmo de trabalho, tipo de vínculo empregatício, treinamento recebido e a descrição das tarefas relacionadas ao desempenho do trabalho.

Com relação às condições de trabalho, a investigação se ateu aos aspectos relacionados ao ambiente de trabalho, englobando desde as condições de iluminação, de ventilação e de nível de ruído até as relações entre colegas de trabalho e com os chefes, adentrando as situações mais difíceis já vivenciadas.

O roteiro também conta com questionamentos concernentes aos incômodos físicos e psíquicos experimentados durante o desenvolvimento do trabalho.

Todas as indagações pertinentes ao roteiro de entrevista apresentavam o intuito de compreender o processo de organização do trabalho dos operadores de *telemarketing*, bem como as exigências físicas e mentais aos quais se encontram submetidos como consequência das tarefas que executam.

Faz-se importante evidenciar que todas as entrevistas foram gravadas e imediatamente transcritas em sua íntegra.

Ressalta-se que para cada entrevistado foi oferecido um Termo de consentimento livre e esclarecido¹⁸ a fim de garantir aos mesmos, toda segurança com relação aos dados coletados, bem como o anonimato dos participantes.

Todas as entrevistas foram previamente agendadas em contato inicial e realizadas no domicílio do trabalhador.

Segundo Duarte (2002) ao realizar a entrevista no domicílio dos trabalhadores, é possível observar uma maior espontaneidade e liberdade dos entrevistados na expressão de seus depoimentos, que denotam seus pensamentos, opiniões e emoções, com uma menor preocupação com o tempo de duração do processo interrogativo, ocasionando em entrevistas mais ricas, completas e produtivas.

O contato com os trabalhadores foi feito de forma direta pela pesquisadora através da técnica de indicação sucessiva. Um trabalhador, inicialmente contatado apresentou à pesquisadora um ou mais colegas para conceder a entrevista, estes indicaram os próximos e assim sucessivamente. Esta metodologia é conhecida como indicação sucessiva, técnica em cadeias, ou ainda bola de neve também conhecida como *snowball*.

3.5. Dificuldades encontradas na realização da pesquisa

Durante o processo de entrevistas houve algumas dificuldades que foram superadas. A primeira delas diz respeito ao acesso aos indivíduos, ou seja, a abordagem e o respectivo convite para a participação da pesquisa, ressaltando a garantia de anonimato dos participantes e a restrição da divulgação das informações obtidas.

Minayo (1993, p. 131) assinala que

¹⁸ O Termo de consentimento livre e esclarecido está presente na seção: Anexos, como Anexo B.

[...] cada situação de entrevista tem o seu impacto social próprio. Não há duas situações iguais e nem sequer semelhantes; serão sempre diferentes, ainda que se trate, em ocasiões distintas, dos mesmos atores e do mesmo tema, por causa tanto de disposição dos interlocutores, como pelo contexto da pesquisa, isto é, por fatores externos ou internos que condicionam a situação.

No momento do convite foi explicitado que a empresa não tinha conhecimento da pesquisa realizada, justamente para não limitar o conteúdo dos depoimentos com vista a uma possível retaliação. Mesmo diante deste esclarecimento muitos indivíduos convidados recusaram participar, sendo que muitos deles interrompiam o convite sem nem mesmo saber qual era o propósito da pesquisa.

Outra dificuldade experimentada no decorrer das entrevistas foi uma postura reticente de alguns entrevistados, na forma de informações curtas e incisivas diante dos questionamentos efetuados conforme o roteiro de entrevistas.

Percebeu-se que estes participantes sentiram-se mais à vontade para responderem aos questionamentos e expressarem as suas opiniões mais livremente, acerca do processo de organização do trabalho e da sua interferência em sua saúde geral, assim que o gravador foi desligado. Neste momento uma nova entrevista se configurou, embora seguindo o roteiro elaborado para a entrevista, mas buscando suprir as lacunas encontradas no decorrer da entrevista, através da repetição de questionamentos respondidos de maneira objetiva, mas curta, sem detalhes.

Estas informações obtidas sem o recurso da gravação foram anotadas imediatamente ao final de cada entrevista, com o intuito de preservar a sua fidedignidade. Foram anotados também, os elementos não-verbais pertinentes ao conteúdo da entrevista, percebidos na forma de postura corporal, feições, tom de voz e respostas reticentes.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A metodologia utilizada para análise dos dados obtidos nas entrevistas foi o método de análise de conteúdo, na medida em que possibilita a verificação de hipóteses previamente formuladas, bem como permite explicitar o conteúdo latente presente nos depoimentos dos entrevistados. (MINAYO, 2003).

Segundo Selltiz et al. (1975), na utilização do método de análise de conteúdo, que consiste na codificação dos dados, no estabelecimento de categorias a serem analisadas e na quantificação das informações levantadas, inicialmente faz-se necessário definir as categorias a serem analisadas, baseando-se nos objetivos propostos para a investigação e também nos questionamentos pertinentes ao roteiro de entrevista.

Esta pesquisa tem como ponto central para análise, as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* e sua relação com a sua saúde, fundamentando-se nos depoimentos dos entrevistados, segundo a sua percepção sobre a forma de organização do trabalho e sobre as condições de trabalho oferecidas pela empresa, procurando avaliar como elas interferem na saúde física, psíquica e social dos trabalhadores deste setor.

Durante o processo de entrevista propriamente dito, para a construção da análise das condições de trabalho e suas repercussões na saúde do trabalhador, em sentido amplo, foram levantados alguns critérios relacionados ao desenvolvimento das atividades concernentes à função pesquisada e às condições de trabalho em que estas atividades estão submetidas. Estes critérios foram avaliados segundo a sua recorrência no decorrer das entrevistas, a sua relevância e o seu impacto na análise do objetivo proposto.

Através da leitura detalhada dos depoimentos gravados e transcritos, foi feita a identificação dos critérios, o que permitiu constatar quais eram os aspectos mais importantes apontados nas entrevistas a serem considerados na análise dos resultados.

Buscando apoiar a análise dos resultados, construiu-se todo um contexto, buscando as informações que caracterizavam o ambiente de trabalho, o desenho do perfil dos operadores traçados pela empresa, a forma de organização de trabalho e a percepção dos entrevistados sobre a sua saúde física, psíquica e social.

A análise em questão fundamentou-se nas respostas dos entrevistados aos questionamentos, gravados e imediatamente transcritos, considerando inclusive, as lacunas e silêncios diante de algumas questões, bem como informações não verbais presentes no tom de voz, na postura corporal e nas feições dos entrevistados durante o procedimento de entrevista,

que foram imediatamente anotados após o final de cada entrevista de forma a não descartar nenhum elemento importante na construção da análise dos resultados.

4.1. O modelo de organização produtiva no setor de *telemarketing*

Abordar esta questão faz-se importante no sentido de apontar as condições de trabalho às quais os trabalhadores do setor de *telemarketing* encontram-se submetidos, além de descrever a rotina de atividades a que estão sujeitos para o desenvolvimento do seu trabalho.

Como abordado anteriormente, de acordo com os dados da ABT (2008) o trabalho no *telemarketing* é uma atividade desenvolvida através de ações padronizadas e contínuas que se caracterizam por roteiros, também chamados *scripts*, que formatam todas as ações desenvolvidas pelos operadores de *telemarketing*, que por sua vez, podem ser marcadas por atividades simples e rotineiras, mas que se inserem num contexto diversificado de processos desenvolvidos para o atendimento dos clientes.

De acordo com Azevedo e Caldas (2005), esse universo complexo define-se pela abrangência de diferentes contextos e sistemas, pela habilidade do trabalhador deste setor em atender ao telefone, conversar com o cliente e digitar informações específicas do atendimento engessadas pelo sistema tecnológico utilizado pela empresa, sem desconsiderar a presença e controle contínuo dos supervisores.

Torres (2001) e Silva (2004) pontuam que a rotina de atividades às quais os trabalhadores do *telemarketing* encontram-se submetidos engloba tanto atividades que demandam esforço físico como também, esforço mental. O esforço físico se remete à postura ereta e estática que os trabalhadores deste setor devem manter durante toda a sua jornada de trabalho, o desgaste das cordas vocais e garganta pelo uso contínuo da voz exigido nos inúmeros atendimentos diários, o cansaço visual pela manutenção ininterrupta dos olhos no monitor do microcomputador e pelo desgaste auditivo ocasionado pelo uso contínuo do fone de ouvido, que nem sempre está devidamente calibrado.

Tais aspectos concernentes ao controle do trabalhador e do seu processo de trabalho puderam ser observados também no modo como os trabalhadores de *telemarketing* vêem os seus trabalhos e como se sentem ao realizar suas tarefas frente às exigências impostas pelas empresas.

Um dos participantes da pesquisa, ao ser questionado sobre a sua rotina de trabalho, declarou: *“É muito cansativo ficar sentada, na mesma posição o dia inteiro [...] a gente só levanta para fazer as pausas pessoais e o intervalo, mas fora isso... não dá não.”* (Entrevistado 6)

Os exemplos continuam retratados nos relatos de outros entrevistados:

“[...] eu acho muito difícil ficar retinha sabe? Eu não sou acostumada a sentar direito e no trabalho é impossível se apoiar... A mesa tipo que cai... Justamente para não deixar a gente se apoiar. Então é impossível não ficar sentada direito... Eu sinto muita dor. Nossa! Não vejo a hora de chegar em casa...” (Entrevistado 9)

“Eu fiquei afastada porque não tinha mais voz. Fiquei completamente afônica, aí não tinha jeito de trabalhar, então eles me afastaram. A gente tem que falar muito. É o tempo todo falando e escutando o cliente falar... E é sempre a mesma coisa... As mesmas palavras, desde a apresentação para o cliente até o oferecimento do plano, os preços, os aparelhos disponíveis em cada plano. [...] agora chega o final do dia e eu já estou sem voz. Não dá nem para conversar em casa. Minha mãe fica brava porque eu só respondo e às vezes eu só mexo a cabeça para economizar a voz...” (Entrevistado 4)

Outro participante também conta em seu depoimento como percebe o desgaste ao qual se submete em sua rotina de trabalho:

“Olha, eu até gosto do que eu faço, mas tem dia que eu quero chutar tudo para o alto porque é muito cansativo ficar sempre sentada, na mesma posição e não poder levantar para nada, quer dizer, aí tem que fazer a sua pausa pessoal, mas nem sempre dá porque as ligações não param de cair e não dá para levantar. Não dá nem para beber água! A gente fica falando por horas sem beber água porque não dá para parar de conversar com o cliente. Sabe o cliente não gosta de esperar nenhum segundo, então se a gente bebe água e não responde ele na hora... Ele já se aborrece e tem muitos que são grossos com a gente por nada! Então, eu prefiro não parar. Só nas minhas pausas.” (Entrevistado 1)

No depoimento acima é possível constatar o que Marx (1980) denomina de “porosidade”, ou seja, apesar do trabalhador ter o direito legal às pausas ele não pode usufruir desse direito porque a organização do processo de trabalho da central de atendimento não permite, à medida que as ligações caem ininterruptamente para os terminais dos operadores.

O entrevistado continua com o seu relato:

“[...] é difícil ficar sempre prestando atenção no computador por causa da luz da tela. Os olhos ficam ardendo e também me dá dor de cabeça [...] não são todos os micros que têm proteção de tela... Eles até dão, mas se estraga por algum motivo, nem sempre troca na hora. Mas mesmo assim, eu sinto dor de cabeça e os olhos ardendo...” (Entrevistado 1)

Outro depoimento também aponta um comentário semelhante:

“[...] eu estou com sede, e não tem jeito de tomar água, você fica falando com o cliente, você, fica perguntando ele fica respondendo, de repente você desliga aquele, já tem outro lá falando, quando você vê, vai passando, passando, e você diz: espera aí que eu tenho que tomar água! [...] emenda, o tempo todo. Só não emenda, quando você põe na pausa. Por que se não colocar... Não pode por pausa, o normal é ficar emendada a ligação, tem hora que você desliga uma, já tem outro lá xingando. O sistema é automático...” (Entrevistado 6)

Neste depoimento encontra-se retratado mais uma vez a dinâmica de produtividade característica da reestruturação do capital, onde o trabalhador é sempre o único prejudicado, pois ou ele acata essa dinâmica de funcionamento e se adapta a ela ou é excluído pelo sistema.

Os relatos continuam apontando a intensificação do trabalho aos quais os trabalhadores do *telemarketing* estão submetidos:

“Se você me perguntar o que eu acho mais difícil no meu trabalho eu não sei te responder... Tem dia que eu acho que é ter que falar o tempo todo, repetindo as mesmas coisas com todos os clientes... isso deixa a gente sem voz, entende? E a garganta fica irritada. Parece que eu estou sempre com dor de garganta... Daí tem dia que eu acho mais difícil digitar todos os dados dos atendimentos. A gente atende chamada sem parar... Dói o pulso, os dedos, as mãos... E as costas! Como dói às costas de ficar sentada na mesma posição, de cara para o computador... E tem dia que me dá dor de cabeça e tontura. Eu tenho muita dor de cabeça... Acho que é do micro... Sabe, luz o dia inteiro... Com falação na sua cabeça, cliente reclamando e o sistema dando pau no meio do atendimento... Eu fico enlouquecida porque se der erro eu vou ouvir do meu chefe! E aí desconta no bônus de produtividade...” (Entrevistado 8)

A bibliografia assinala diversos casos de problemas vocais em trabalhadores do *telemarketing* decorrentes do uso prolongado e contínuo da voz e principalmente, pela repetição de palavras que tanto distingue esta atividade (MONTORO, 1998).

No depoimento acima se encontra bem pontuada a questão da intensificação do ritmo de trabalho acelerado, do sofrimento imposto ao trabalhador pela forma de organização produtiva dentro do cenário capitalista que em sua sede desmedida por lucratividade submete o trabalhador a situações de sofrimento e desgaste que chegam a interferir na saúde do trabalhador e também se reflete no desempenho do trabalhador, que acaba por se reprimir e deixa-se dominar pelas rédeas do capital, ao forçar-se a um ritmo de trabalho tal que responda à produtividade exigida pela empresa, não importando o preço a ser pago.

O décimo entrevistado descreve detalhadamente, em seu relato, as dificuldades que vivencia durante o exercício das suas atividades:

“[...] tem cadeiras que dá para regular os braços e os assentos, mas têm outras que não. Tem até umas mesas lá, que se você encostar, elas caem para baixo... Caem não, elas descem, justamente para evitar que os atendentes fiquem debruçados em cima das cadeiras [...] Depende da hora que você chega para pegar uma PA¹⁹ [Posto de Atendimento] legal.” (Entrevistado 10)

Este relato demonstra claramente o abuso que é cometido contra os trabalhadores, em nome da produtividade, ao se adotar um mobiliário que impede o trabalhador de se acomodar de modo confortável.

Este mesmo entrevistado prossegue contando sobre um problema relacionado ao uso repetitivo da voz e ao limitadíssimo período de tempo reservado para as refeições:

“[...] desde novembro, eu estou afastada, estava no projeto que chama reabilitar-se, que tem dentro da empresa, que a gente fica exercendo outra função dentro da empresa onde não utiliza a voz, ou um dos membros que estiver com envolvimento. Então, no meu caso, eu tenho problema de voz, eu tenho fenda nas cordas vocais. Na medida em que eu vou falando minha voz vai... eu vou ficando rouca, então vai chegando um momento que pode causar afonia, eu vou ficando afônica [...] desde o começo do ano passado que eu fiquei vinte dias afônica [...] as consultas são pelo convênio, porém os remédios são por conta da gente, entendeu? E o tratamento não é barato [...] por que o que acaba gerando isso no meu caso é o refluxo. O refluxo sobe muito, volta e acaba queimando as cordas vocais... causa um edema [...] o problema gástrico, lá todo mundo tem, eu não sei por que mas, todo mundo tem. Eu imagino que seja por que a gente como muito rápido. A gente é obrigado a comer muito rápido. A gente não tem tempo para comer devagar. E requer, uma boa alimentação que você coma devagar. E o que acontece, o que prejudica mais no atendimento, é porque nós falamos várias vezes, repetidamente as mesmas palavras. Então de certa forma, isso acaba cansando as cordas vocais. Não é em si o atendimento. Entendeu? [...] E no meu caso, no caso de nós, atendentes ativos, eu vejo que isso é um problema sério. Por que às vezes você está na linha com o cliente, e o cliente não está te entendendo, ele não vai ter paciência de te ouvir. E você naquele momento... para ele não interessa se você está com problema. E pra gente, ali naquele momento às vezes é um momento crucial, você pede um momento para o cliente para você tossir, ou então para você respirar, ou tomar a própria água, e aí é onde o cliente implica [...] então assim, eu falo que é muito complexo. Eu não falo que o problema é do atendimento, mas tem um desgaste principalmente de voz sim...” (Entrevistado 10)

Este entrevistado acredita que o seu problema nas cordas vocais é decorrente de uma disfunção gástrica, que segundo relata, encontra sua raiz na rapidez com que se alimenta devido ao curto espaço de intervalo (20 minutos conforme a narração de todos os

¹⁹ PA: Os postos de atendimento ou estações de trabalho são denominados e conhecidos como PAs ou baias, pela assemelharem-se às estrebarias de cavalos, onde os animais ficam dispostos lado a lado, separados por uma divisória que impossibilitam a sua comunicação.

entrevistados) para fazer a sua refeição no seu ambiente de trabalho. Mas Montoro (1998) entende esta questão como polêmica e sugere a sua investigação:

A presença de úlceras pode sugerir [...] algum tipo de relação com refluxo gastro-esofágico que atualmente tem sido alvo de grande discussão como gerador de disfonias [...] a disfonia funcional desenvolve-se a partir de três principais causas: uso incorreto da voz, inaptações fônicas e alterações psicoemocionais. (MONTORO, 1998, p. 31 – 32).

Outro depoimento ressalta a repetitividade que distingue o trabalho dos operadores de *telemarketing*:

“[...] e justamente por isso, por que nós falamos as mesmas coisas, para cada atendimento que eu faço, é esse script que eu faço: Bom dia, meu nome é M., eu sou consultora de negócios da operadora Claro, com quem eu falo? Então digamos que eu faça cem contatos por dia, cem vezes essa mesma, e cem vezes eu falo do plano, cem vezes eu falo da mesma promoção, cem vezes eu falo de diversos aparelhos, entendeu? [...] então assim, é um desgaste. Inclusive eu estive no otorrino que falou: se você ficasse em sua casa fofocando, não tinha dado esse problema. Mas é um desgaste que a gente tem pela repetição, no exagero das palavras. No atendimento receptivo, ainda é mais complicado. Porque existe muito script. Então existe o script do início do atendimento. Para cada pausa que se pede para o cliente, exige-se uma explicação pela pausa. E você deve agradecer pela pausa, e depois você ainda tem que finalizar com o script também. Para solicitar dados tem o script, tudo tem o script. Às vezes a gente utiliza mais de quatro ou cinco scripts por atendimento, no atendimento receptivo, fora as argumentações que a gente tem que usar...” (Entrevistado 6)

Segundo Torres (2001) e Silva (2004) o trabalho no setor de *telemarketing* é uma atividade que se distingue pela grande exigência de esforço mental, que se caracteriza pelo desgaste de energia cognitiva e pela manutenção contínua da atenção e por alta demanda de concentração nas queixas dos clientes e nos procedimentos indispensáveis ao atendimento ao cliente e resolução dos seus problemas. Tais implicações determinam, por sua vez, a adequação dos operadores às exigências do cliente, limitando-se, contudo, ao direcionamento proposto no roteiro de atendimento, e ainda, sob a pressão de obedecer ao tempo médio de atendimento – TMA, padronizado e exigido pela empresa, além de utilizarem sistemas com plataformas operacionais distintas e muitas vezes incompatíveis, que se caracterizam pela navegação em janelas de sistemas operacionais distintos.

As centrais de teleatividades determinam aos trabalhadores do *telemarketing* a eficiência no atendimento ao cliente. Entretanto, aqui se evidencia um caráter ambíguo, com a exigência do cumprimento de um tempo médio de atendimento, seguindo os diferentes *scripts*

e utilizando os sistemas operacionais, que muitas vezes são distintos e apresentam falhas na sua operação, qualificadas pela lentidão e inoperância dos sistemas.

Nesse sentido, os relatos dos entrevistados trazem os seguintes comentários a respeito de esforço mental inerente ao exercício das atividades do *telemarketing*.

“[...] a gente tem que atender as ligações e não pode sair do script de atendimento. Para cada problema que o cliente tem a gente tem um script diferente [...] tem que atender o cliente, que normalmente já liga estressado com a empresa e acha que a culpa é nossa [...] tudo isso a gente tem que fazer dentro do TMA... Ah! Se não obedece ao TMA todo mundo paga o pato! [...] eles não estão nem aí se às vezes o cliente faz muita pergunta e quer que a gente repita várias vezes a mesma informação ou ainda tem cliente que quer que a gente explique tudo bem explicadinho sabe? E aí, já era o tempo...” (Entrevistado 5)

O desgaste mental dos trabalhadores de *telemarketing* fica bastante evidenciado em um dos depoimentos, que descreve as dificuldades inerentes ao desempenho da função propriamente dita, e ressalta o cunho emocional inerente ao desenvolvimento das atividades do cargo.

“[...] eles exigem muito de você... a gente tem que atender os clientes dentro do tempo que eles mandam, do jeito que eles querem, falar o que eles mandam você falar, mesmo sem você concordar e ainda acontece de ouvir desaforos dos clientes. [...] é que nem sempre a gente consegue resolver o problema deles porque para cada problema tenho que buscar em um lugar diferente, e aí, abrem janelas de sistemas diferentes, o sistema fica lento e o cliente não entende que não é má vontade nossa...” (Entrevistado 8)

Outro entrevistado também aborda o desgaste mental que caracteriza o trabalho neste setor:

“[...] lá é um processo difícil, você tem que conseguir convencer o cliente, depois conseguir convencer ele passar o CPF por telefone, que é muito difícil, depois que você consegue convencê-lo tem que rezar lá, em cima do computador para a pessoa não ter restrição. Depois que passa todo esse processo, você ficou feliz com a venda, e no outro dia você chega lá, e a venda está cancelada, e ninguém sabe explicar o cancelamento... Ah, por políticas internas da empresa. Você pergunta; o que é isso? Políticas internas? Não tem restrição, consegui contato, a pessoa quis tudo certinho. [...] tem um pedido lá que eles enviam depois a gente olha e está lá como devolvido, mostrando que o cliente não quis... Eu fiz até uma coisa que não pode, mas eu fiz. Liguei na casa do cliente. Perguntei, porque você devolveu o pedido? E ele falou que não. Estava falando do próprio telefone. Foi entregue. Só que a minha venda foi passada para outra pessoa. Entendeu? A minha comissão. Então é isso que eles cancelam e acho que tem uma outra parte lá, que pega as vendas da gente. Uma outra parte que repassa pedido. E lá ele só devolveu para a gente achar que ele devolveu, mas na verdade

ele não devolveu, está com o cliente e a comissão vai toda para outra pessoa...” (Entrevistado 4)

Um relato semelhante é encontrado nos depoimentos de outros participantes:

“Eu, por exemplo, eu sou uma pessoa que quando eu pego para fazer, eu faço bem feito. Então às vezes é difícil você fazer, você vender, por motivo algum, as pessoas vão lá e cancelam... às vezes não avisam direito o pedido [...] então no final da venda você tem o seu contrato comigo. Se sua venda foi aprovada, eu vou fazer uma gravação com você te informando tudo que eu te vendi e tudo que você digitou e confirmou todos os seus dados. Para evitar o sistema de fraude. Então é primordial que essa gravação seja feita. Para respaldo que o atendente tem, de provar para o cliente, aquilo que ele ofereceu, que ele não está sendo enganado, e o respaldo do cliente, porque o que ele aderiu, o plano, tudo, fica na operadora. [...] se essa gravação não foi encontrada, já é motivo para ser cancelar a venda. Passou por esse sistema, passa por uma análise e confirmação dos dados do cliente [...] então para você vender vinte pedidos faturados no mês, você na verdade, tem que vender cinquenta ou sessenta para conseguir os vinte. Entendeu? [...] aí, depois que passa por isso tudo, e você pensa: nossa graças a Deus faturou. Agora eu tenho que rezar para o cliente não devolver. E na hora que eu vendo, às vezes o aparelho vale, cinquenta centavos a minha comissão, e pode ser que na hora que gere uma nota de devolução, ele me custe dezoito...” (Entrevistado 10)

Neste depoimento fica claramente caracterizada a divisão do *telemarketing* em ativo e passivo, sendo que o primeiro deles se caracteriza por efetuar chamadas destinadas a possíveis clientes com o intuito de vender o produto da empresa, e a segunda classificação, diz respeito ao recebimento de chamadas efetuadas pelo cliente. Sendo assim, os trabalhadores de *telemarketing* não são apenas meros atendentes, mas também vendedores, e como tal, com metas quantitativas de vendas a serem alcançadas.

Neste viés, a exigência feita pelas empresas aos trabalhadores do *telemarketing* para o cumprimento de quotas denota um padrão quantitativo, que é antagônico ao caráter qualitativo do atendimento ao cliente exigido pelas próprias empresas de *call center* aos seus trabalhadores, evidenciando mais um artifício, do qual o capital faz uso para atingir seus interesses, eliminando qualquer espaço para a autonomia do trabalhador, aniquilando as mínimas manifestações da subjetividade dos trabalhadores, que se submetem à imposição do capital.

As centrais de teleatividades exigem dos operadores de *telemarketing* que eles tenham habilidade para lidar com os clientes a ponto de impedirem o cancelamento de produtos²⁰.

²⁰ O perfil exigido para este tipo de trabalho encontra-se divulgado em sites de empregos com algumas especificações e habilidades necessárias como: “[...] Fazer com que o cliente desista de efetivar o cancelamento do produto. Tem que ser uma pessoa com argumentação forte. Dinamismo, pró - ativo, ter vontade de ganhar dinheir[...]” (www.catho.com.br – Acesso em 09/11/2009).

[...] por exemplo, a gente vende, e cancelam um pedido seu, sem motivo algum! Isso me aborrece muito, por que eu procuro fazer meu serviço direitinho. Se eu não levasse o meu trabalho tão a sério talvez eu não me aborrecesse tanto... Então quando eu chego lá e vejo que cancelou um pedido meu, que eu sei que não vou ganhar por aquilo, depois de batalhar tanto com o cliente eu acho horrível! [...] Tem um outro problema que são as exigências para a gente vender para um cliente, por que eu acho assim, televenda, você vende justamente celular, você liga para um cliente, aí você impõe tanta coisa, você mesmo impõe tanta objeção para o cliente, que ele pensa: para que eu vou comprar? [...] Igual lá, o cliente tem que ter o nome limpo na Receita Federal, no SPC e estar com tudo certinho! E ainda, o mais importante: tem que querer te comprar! E tem mais, você ainda tem que ter o que ele quer também. Você contorna tudo com ele, quando você consegue concluir a venda, tem que ter um telefone fixo, para ter contato com ele, não basta ter só um celular [...] Aí, no outro dia você chega lá, alguém simplesmente cancelou a sua venda, e colocou assim: que o cliente não tem crédito para comprar.[...] Por que ele passa por todos os sistemas, depois um outro setor de análise, fala que a análise de crédito dele não foi aprovada? Que coisa? [...] Eu não entendo... São coisas de trabalho mesmo, que eu não acho justo”. (Entrevistado 6).

Este depoimento evoca o subterfúgio, muitas vezes utilizado pelos empregadores, que descarregam todo e qualquer prejuízo sobre os trabalhadores seja através de redução do número de funcionários para minimizar custos, seja na aplicação de multa imposta sobre o trabalhador, que não tem nenhuma responsabilidade sobre as decisões do cliente sejam quais forem, neste caso, a desistência do cliente pela compra do produto é atribuída ao trabalhador, que deixa essa questão muito clara no relato acima.

O desgaste com a exigência de produtividade, característica tão própria do capital fica evidenciado no relato abaixo:

“[...] meta, pressão de meta muito alta; quanto mais vende, maior é a meta, não está nem aí, se a meta for cem, você vendeu cem, o mês que vem, eles passam pra cento e cinqüenta. Então, quanto mais vende, mais eles querem que você venda. Não respeita nada, a desmotivação de comissão baixa, você tem meta alta, e comissão baixa, você não tem motivo pra vender!” (Entrevistado 4).

O cumprimento de metas quantitativas não se restringe ao *telemarketing* ativo, mas estende-se ao *telemarketing* passivo ao determinar um número mínimo de ligações atendidas por cada trabalhador. Assim revela o depoimento abaixo:

“ [...] eles não querem nem saber, não adianta você explicar que a ligação passou o TMA porque o cliente não entendia o que você estava explicando, ou justificar que o sistema estava lento e atrasou o atendimento, não adianta nada, você tem que bater a meta, atender dentro do tempo e não interessa se o problema do cliente foi resolvido, mas ele tem que terminar a ligação achando que sim.” (Entrevistado 7).

Segundo Silva (2004), toda essa gama de aspectos impele o trabalhador de *telemarketing* à perda da significação do trabalho, na medida em que deixam de ter o controle sobre o seu trabalho, o que acarreta, nos trabalhadores, sentimentos de esvaziamento e inutilidade. O capital se apropria da voz e dos ouvidos dos trabalhadores do *telemarketing*, constituindo o trabalhador como mera mercadoria de uso.

Torres (2001) assinala que os trabalhadores do *telemarketing* desenvolvem expectativas relacionadas ao processo de atendimento ao cliente, e ao trabalho que executam de maneira geral, buscando a expressão de sua criatividade e auto-expressão. “[...] o operador, ao representar a empresa, assume a responsabilidade da relação com o usuário e passa a ser o elo de ligação empresa/usuário [...]” (TORRES, 2001, p. 93).

Em sua pesquisa, Ferreira e Mendes (2001) revelam que os trabalhadores do *telemarketing* encontram-se sensibilizados por suas características pessoais e cheios de expectativas quanto ao exercício do cargo, mas que diante das limitações de autonomia e padrões de controle rigorosos, vivenciam momentos de sofrimento por serem obrigados a executar tarefas minimizadas, parcializadas e rigidamente padronizadas.

A relação entre significação e trabalho na atual realidade social caracterizada pelo cenário capitalista contemporâneo é enfatizada por Antunes (1999), ao sugerir que para que exista uma vida cheia de sentido fora do trabalho, é necessária uma vida dotada de sentido dentro do trabalho. Nesse sentido, não é possível compatibilizar trabalho assalariado, fetichizado e estranhado com satisfação, realização e pertença que trazem sentido para a vida dos indivíduos.

O trabalho, em si, é rico de sentido individual e social, é um meio de produção da vida de cada um ao prover subsistência, criar sentidos existenciais ou contribuir na estruturação da identidade e da subjetividade. (Antunes, 1999).

Considerando a dupla dimensão do trabalho, que compreende seus aspectos positivos e negativos, pode-se afirmar que o trabalho é valorizado tanto pelos defensores tradicionais do capitalismo quanto pelos marxistas. Contudo, faz-se necessário identificar as diferenças presentes neste consenso, pois para os capitalistas, a valorização do trabalho ocorre a partir da existência da propriedade privada e da obtenção de excedente por meio da mais-valia representada pela lucratividade. De acordo com o pensamento marxista, a força de trabalho como mercadoria, forma como é defendida pelos detentores do capital, não tem valor ou sentido para o trabalhador que se vê impedido de exercer sua liberdade e criatividade no trabalho exercendo suas funções com um sentimento de estranheza perante o todo, ou seja, alienado.

Este aspecto fica bem retratado nos relatos dos entrevistados, como no exemplo a seguir:

“[...] sabe, tem hora que é muito difícil, porque a gente tem que fazer muita coisa ao mesmo tempo, atender o cliente e ouvir o problema que ele tem e na maioria das vezes ele está nervoso com a empresa e desconta na gente, que não tem nada com isso. [...] a gente tenta resolver o que ele pede, mas não depende da gente porque a gente faz só uma parte do trabalho e depois passa para outro setor e aí, não depende mais da gente. Então a gente fica sem saber se resolveu ou não o problema do cliente e parece que a gente é incapaz, sabe? Fica parecendo que a gente não fez o trabalho direito...”
(Entrevistado 3)

E os relatos continuam reforçando essa perda de significação quando um dos entrevistados afirma:

“Eu até gosto do meu trabalho, mas tem hora que eu sinto que eu estou só passando o tempo... Eu não vejo o porquê do meu trabalho, de me empenhar tanto...” (Entrevistado 08)

Segundo Wickham e Collins (2004), existem três fatores distintos, que se combinam e configuram o desenho do trabalho em uma central de atendimento. O primeiro deles refere-se à parcialização das tarefas que encerram esta atividade, caracterizando um padrão taylorista de organização do trabalho, onde o trabalho divide-se em pequenas partes específicas, onde cada etapa do processo de atendimento ao cliente é fragmentada e padronizada conforme as rotinas pré-estabelecidas. O segundo fator diz respeito ao trabalho emocional, que se traduz pela expressão do valor do atendimento para o cliente, onde, não importa a situação envolvida, exige-se que o trabalhador de *telemarketing* tenha sempre uma atitude amigável e cordial com os clientes. Tudo isso se soma ao terceiro fator, caracterizado pela supervisão constante de todo o processo de atendimento objetivando a garantia de uma boa prestação de serviço.

Nesse sentido, o atendimento ao cliente é um aspecto muito desgastante e os relatos dos trabalhadores entrevistados são muito parecidos, retratando a carga emocional à qual são submetidos durante os atendimentos, ao lidar com as queixas e insatisfações dos clientes.

“[...] tem dia que é mais difícil... Tem alguns clientes que são gente boa, são educados, tratam a gente bem quando a gente liga, mas a maioria não quer nem saber... eles desligam assim que percebem que a gente vai oferecer o produto. Tem muitos clientes que te tratam mal só de você ligar! Parece que você está ofendendo ou prejudicando ele... Mas a gente tem que entender porque hoje em dia ninguém quer perder tempo... O tempo hoje é precioso! E tem outra coisa: todo mundo trabalha hoje em dia, então, às vezes você

liga e a pessoa está almoçando... Aí, não quer falar com você mesmo!”
(Entrevistado 10)

Demais entrevistados trazem depoimentos com relatos semelhantes:

“[...] sabe, antes eu ficava muito mal quando um cliente gritava comigo ou quando o cliente me xingava... Eu ficava muito triste, chorava... Não entendia que não era comigo o problema... Mas agora, eu já to escolada! Não é que eu não ligo quando o cliente me xinga ou grita comigo, mas eu já não fico mais tão abalada... Só que eu saio do trabalho com uma dor de cabeça, com a cabeça tão cansada de tanta reclamação! Sabe, parece que tem um barulho dentro da minha cabeça...” (Entrevistado 8)

“[...] não tem nada pior do que grito e falta de educação... e a gente passa por isso o dia inteiro. É muito difícil atender um cliente educado, que trata a gente bem... Eles estão sempre certos e não querem saber se a gente está demorando porque o sistema deu pane... Eles querem que a gente resolva o problema deles logo [...] depois de passar o dia inteiro ouvindo tanta reclamação e tanto xingamento, a cabeça da gente fica doendo...”
(Entrevistado 2)

O *telemarketing* assinala um aspecto próprio do desenho de exploração econômica construído pela reestruturação produtiva do capital no seu ajuste à contemporaneidade, retratado nos depoimentos anteriores, caracterizados pelo sofrimento imposto aos trabalhadores do *telemarketing* que são muito mal tratados pelos clientes que recebem as ligações efetuadas pelo sistema da organização de trabalho, que por outro lado, enquanto consumidores, também têm o seu direito de descanso e de liberdade de consumo incomodados por essa imposição capitalista ao consumo.

O trabalho no setor de *telemarketing* caracteriza-se pela presença de um conflito contínuo entre a exigência de cada vez mais produtividade contrapondo-se à reivindicação de um atendimento ao cliente sempre de qualidade. Esse aspecto é uma particularidade que transparece na lógica capitalista de produção, já que as centrais de atendimento devem atender o maior número possível de ligações, no menor espaço de tempo possível e com o menor contingente possível de trabalhadores sem perder a qualidade do serviço prestado. Isto acarreta a intensificação do ritmo de trabalho dos operadores, que por sua vez precisam resolver os problemas dos clientes com agilidade, mas sem perder a cortesia e a polidez, não importando a atitude do cliente. Devem ainda transmitir confiabilidade e cumprir o tempo médio de atendimento.

Nesse sentido os relatos dos entrevistados apontam a dificuldade em prestar um serviço de qualidade, como é exigido pelas centrais de atendimento e pelas organizações do trabalho representativas da ordem capitalista e do seu modelo de reestruturação produtiva:

“[...] eles não querem saber se o cliente precisa ou não do produto, eles querem que você venda, venda e venda o mais que puder! E também não ajudam com as burocracias do sistema de análise de crédito [...] às vezes você passa o dia vendendo, vai embora satisfeito porque bateu a meta, mas chega no dia seguinte e mais da metade das vendas foram canceladas sei lá por que motivo...” (Entrevistado 4)

Este conflito entre produtividade e qualidade é comum às organizações contemporâneas do mundo do trabalho, mas é praticamente um predicado das operações das centrais de atendimento.

O trabalho dos operadores de *telemarketing* é complexo, na medida em que demanda dos trabalhadores, diferentes competências em detrimento da diversidade de tarefas executadas, que compreendem a sua rotina de atividades.

Diante desse cenário, Silva (2002) aponta que os trabalhadores do *telemarketing* sujeitam-se

“[...] à ambigüidade que parece ser comum nas organizações contemporâneas: ao mesmo tempo em que se tem fortalecido, nas últimas décadas, um discurso que tende a valorizar a integração e a inovação organizacional, a pró-atividade da ação diante do cliente e a valorização do dito capital humano, as práticas reais na gestão de pessoas parecem em muitos casos, seguir ainda uma lógica mecanicista, na qual se privilegia sobremaneira o excesso de controle e a redução de custos, em detrimento da motivação e do desenvolvimento das competências dos indivíduos. (SILVA ET. AL., 2002, p. 14-15).

Silva (2004) aponta que as centrais de atendimento e o seu modelo de organização da produção impõem aos trabalhadores do *telemarketing* o bom atendimento ao cliente, exigindo deles, habilidades para satisfazer os clientes sob um viés avaliativo do modo de cumprimento das tarefas atribuídas, do tempo gasto nos atendimentos e ainda, do número de ligações efetuadas ou atendidas.

“[...] eles querem que a gente atenda mais de 250 chamadas por dia e tem que atender bem... o cliente tem que ficar satisfeito, mas a gente não pode passar do tempo... ah! Se a gente passa do tempo a gente ouve muito do supervisor, porque tem que cumprir o tempo. Eles pedem pra gente baixar o TMA, mas tem que atender bem, ouvir o cliente... Só que eles não vêem que pra você atender bem o cliente, você tem que ouvir o que ele quer, explicar pra ele e tirar as dúvidas dele...” (Entrevistado 7).

E continua:

“[...] se você passa do tempo, eles já te chamam a atenção! E não é só o supervisor não. A equipe também te vigia porque o tempo conta individual e

o total de todos da equipe [...] então se o cliente quer conversar, aí meu amigo, é um abraço... o tempo já era... E tem cliente mais velho, que se você não repetir várias vezes ele não entende. Então é muito difícil fazer o que eles querem tipo, atender bem e ficar dentro do tempo...” (Entrevistado 7).

Essa exigência imposta pelo padrão produtivo capitalista que exige produtividade com a máxima qualidade é desumana para o trabalhador, que se encontra em uma posição de submissão a esse padrão determinado pelo capital e impossível de ser cumprido pelos trabalhadores. Esta é uma exigência do capital que se distingue como uma estratégia utilizada para justificar os baixos salários, responsabilizando o trabalhador pelo insucesso, que na verdade é característico da lógica do modelo produtivo próprio do capital.

Segundo Ferreira e Mendes (2001), o trabalho dos operadores *telemarketing* distingue-se pela diversidade de tarefas, mesmo que simples, mas que ao apresentarem uma série considerável de variáveis acabam por tornar o trabalho muito complexo. Entre estas variáveis destacam-se a quantidade de informações distintas e a variabilidade dos serviços e informações com que os operadores trabalham além da exigência de interação contínua com os clientes e os problemas no sistema que interferem no desenvolvimento da prestação do serviço de atendimento.

“[...] tem muita coisa que a gente tem que responder e você precisa estar preparado para o que o cliente precisar [...] tem o script que a gente usa para todos os atendimentos, mas nem tudo está nele, ele não atende tudo, está certo que é muito amplo, mas tem coisa que o cliente precisa e a gente tem que se virar para resolver e para isso a gente tem que estar muito bem informado sobre o produto da empresa que a gente representa e conhecer também como funciona essa empresa [...] mas às vezes o sistema dá pane e trava... Aí é hora de o cliente chiar porque demora... E é a gente que escuta!” (Entrevistado 5).

Outro entrevistado traz um depoimento semelhante:

“[...] a gente até já sabe quando vai dar problema... é só o sistema travar que o cliente encrespa todo e começa a ofender a gente porque ele acha que se demorando é má vontade nossa... Aí, você já imagina o que acontece, o que a gente escuta... Mas você sabe que tem até muito cliente educado? [...] às vezes o pessoal da manutenção do sistema atende a gente rápido, mas muitas vezes demora demais e aí o cliente já brigou, já desistiu e já desligou...” (Entrevistado 9).

O controle exercido pelos supervisores objetiva garantir a adesão dos trabalhadores à escala de atividades, à qualidade do atendimento ao cliente e à produtividade. Nesse sentido, Azevedo e Caldas (2005) assinalam que os trabalhadores do *telemarketing* precisam lidar,

simultaneamente, com diversos sistemas de tecnologia. Villela et al (2005) caracterizam o modelo de organização de produção das centrais de atendimento como sujeito a modificações tecnológicas constantes, o que eleva ainda mais a complexidade do atendimento feito pelo operador, que precisa atender ao telefone, expressando-se corretamente e simultaneamente, digitar as informações referentes ao atendimento prestado, que também devem estar corretas, no seu terminal, usando mais de um sistema de atendimento.

“[...] não é fácil ficar ligado o tempo todo, o dia inteiro, ainda mais se estiver precisando ir ao banheiro ou com algum problema pessoal na cabeça [...] uma vez eu troquei o sistema onde eu tinha que digitar as informações, abriu uma tela em vez da outra e travou tudo... Aí eu já sabia que o supervisor viria falar comigo... Ele veio e me perguntou o que eu estava fazendo, como é que eu tinha errado isso, que eu fazia isso o tempo todo e não era possível eu errar aquilo...” (Entrevistado 7).

Torres (2001) assinala que a complexidade do trabalho no setor de *telemarketing* não se restringe à execução da rotina de atividades, mas abrange as particularidades do ambiente em que o trabalho é desenvolvido. Torres (2001, p. 11) afirma que *“[...] a natureza do trabalho é caracterizada pela grande solicitação de componentes cognitivos, sobretudo aqueles relacionados à memória, à atenção e à resolução de problemas, associados à precisão dos conteúdos das informações e à rapidez no atendimento.”*

E continua pontuando que *“[...] as atividades de atendimento possuem uma característica específica, que ao ser inserido no contexto de análise da natureza das tarefas, influencia diretamente os componentes cognitivos e psíquicos do trabalho”*. (TORRES, 2001, p. 35).

Um dos entrevistados traz um depoimento que ilustra com propriedade a diversidade da demanda atendida pelos operadores e retrata as exigências acima mencionadas:

“[...] quando a cabeça está cansada é muito difícil ficar atento ao que o script pede para a gente dizer para o cliente, mas a gente não pode perder a concentração, porque se digitar uma coisinha diferente dá erro e aí desanda tudo... tem que ficar sempre atento e saber responder tudo o que o cliente pede [...] precisa conhecer todo script de trás para frente e de cima para baixo para não se perder e não demorar porque ainda tem o tempo...” (Entrevistado 2).

Silva (2004, p. 23) sugere que *“tarefas excessivamente complexas ou nas quais há um subemprego das capacidades, podem gerar sentimentos de indignidade, inutilidade e desqualificação, agravados pela depressão e o cansaço.”*

“Eu psicologicamente, eu não dou conta. Eu penso muito nas pessoas... Igual a mim, sempre atendi o Paraná, a região do Sul, Paraná, Santa Catarina. Aí, há uns dez dias, teve uma mudança, e me passaram para o Nordeste. E no Nordeste eu tive uma experiência que me desanimou totalmente com vendas. O pessoal lá com vendas às vezes precisa ser até agressivo. Agressivo assim, modo de falar; para você tentar convencer a pessoa. Você pega todo o azar, você pega o ponto fraco da pessoa e você já sabe aonde você vai pegar, e se você quiser você consegue. E lá no Nordeste, foi a região que eu mais vendi. Na minha última venda no Nordeste, quando a ligação caiu para mim era um senhor [...] eu perguntei eu estava oferecendo um plano controle de trinta e cinco reais, mas ele queria dois. Aí, eu perguntei para ele que dia ele queria a data do vencimento do controle, deixei bem claro que era setenta reais. A hora que eu perguntei para ele que dia ele queria a data do vencimento ele falou assim: oh mulher, oh mulher, que dia cai o bolsa família? [...] Na hora, eu já não queria mais vender para ele, eu sou muito emotiva, eu penso muito nas pessoas, a gente não pode pensar nas pessoas nesse emprego! [...] E na hora eu já não queria mais vender pra ele. Eu expliquei pra ele: o plano que o senhor comprou vai sair setenta reais. O senhor vai pagar com bolsa família? Eu ainda perguntei pra ele. E ele responde: eu vou pode mandar [...] Eu fiquei me sentindo muito mal comigo mesma... Fiquei pensando nisso o final de semana inteiro, até sonhei... Aí, eu cheguei na segunda, falei para o meu supervisor que eu não iria mais atender o Nordeste, apesar de ser o local que mais me dá dinheiro, mas eu não dou conta de fazer isso com as pessoas... Esse dinheiro vai fazer falta para eles comerem! [...]” (Entrevistado 4).

Faz-se premente ponderar que os operadores de *telemarketing*, ao realizarem tarefas simples, mas contínuas, se vêem exigidos a disporem de atenção e concentração na execução das atividades de trabalho, uma vez que a repetitividade de tarefas pode ocasionar erros. Por outro lado, o atendimento de clientes com queixas específicas e que não estão previstas nos roteiros de atendimento, também tornam complexo o atendimento, uma vez que os operadores de *telemarketing* não dispõem de autonomia para tomar decisões. É bom lembrar que diante dessas situações, a complexidade intensifica-se pela intolerância dos clientes.

O trabalho dos operadores de *telemarketing* é uma atividade submetida a rígidos padrões de controle, pela empresa, através dos supervisores, que objetivam garantir a adesão dos operadores à escala de tarefas, ao padrão de qualidade no atendimento e à produtividade.

“[...] nós somos vigiados em tudo! O supervisor fica passando em cada PA para ver o que a gente está fazendo o tempo todo...E tudo o que a gente faz está gravado porque tem monitoramento dos nossos atendimentos...Eles (os supervisores) ficam incentivando a gente a trabalhar e a cumprir metas por produtividade, dizem que aí a gente ganha um bônus[...]” (Entrevistado 3).

Objetivando maior produtividade, o que não se difere do esperado das organizações do trabalho dentro da lógica capitalista de acumulação, as empresas fazem uso de sistemas de

monitoramento avançados no controle dos trabalhadores do *telemarketing*, que acabam sentindo-se ainda mais pressionados e dominados, pois todos os atendimentos feitos por eles são gravados.

“[...] o supervisor quando se reúne com a sua equipe discute os erros nos atendimentos, o TMA que está sempre acima da média, e os atendimentos que saem do script [...] Eles sabem tudo o que a gente faz! A gente não pode errar nada! É muito sufocante... Eles gravam todos os nossos atendimentos para verificarem se a gente segue o script direitinho... E quando eles vêem algum erro... Aí, sai de baixo porque lá vem bronca e bronca daquelas!”
(Entrevistado 5)

As centrais de atendimento dispõem de mecanismos diversos para o controle dos operadores de *telemarketing*. A utilização desses mecanismos principia no processo de contratação desses trabalhadores, à medida que é exigido que os candidatos à vaga estejam completamente dentro do padrão determinado pela empresa, sendo que aqueles que diferem desse padrão são excluídos do processo seletivo.

“Quando eu entrei na empresa eu passei por um processo de seleção onde tinham muitos candidatos. Eu até pensei que não iria ser selecionado porque eu não fazia faculdade, mas eu tinha ficado sabendo que precisava estar fazendo faculdade para entrar aqui [...] Fiz uma prova e uma dinâmica de grupo e depois que eu passei dessa fase, eu respondi uns testes, acho que eram testes de psicologia. Aí eu fiz uma entrevista respondendo tanta coisa... Demorou muito e ela (o entrevistado refere-se à psicóloga) perguntou tudo sobre como eu era, o que eu pensava da vida, como eu era em casa e nos trabalhos que eu já tive antes, o que eu já tinha enfrentado de dificuldade no trabalho.. Acho que era para saber se eu iria me adaptar aqui e agüentar o rojão....” (Entrevistado 2)

Segundo Wickham e Collins (2004) existem diferentes formas de supervisão que assumem a expressão de supervisão visual através do monitoramento das imagens da execução das tarefas pelos operadores; a supervisão de escuta por meio do acompanhamento dos atendimentos gravados no sistema, que possibilitam desde o acompanhamento da duração dos atendimentos até o controle do uso dos roteiros de atendimento, além da própria supervisão física de comportamento.

Estes autores sugerem que o controle exercido pelos supervisores implica no acompanhamento dos operadores desde as palavras por eles utilizadas nos atendimentos até os seus comportamentos diante das queixas e atitudes dos clientes, impactando os operadores no que diz respeito à regulação da sua própria conduta.

“[...] eles querem que a gente fale só o que está no script, não importa o que você pensa daquilo, só pode dizer o que está no script [...] vigiam a gente pelas gravações dos atendimentos... Sabe, é muito difícil atender um cliente que te trata mal, te xinga... Eu até me acostumei, quer dizer, hoje eu lido melhor com isso, porque antes eu ficava muito mal... Achava que era culpa minha quando o cliente ficava insatisfeito [...] Agora eu sigo o roteiro os scripts direitinho! Não fujo nenhuma vírgula do que eles querem que a gente diga para o cliente. Eu não quero problema para mim, então eu faço o que eles mandam [...] às vezes é difícil falar uma coisa que você não concorda, mas aí eu penso que eu tenho uma filha para sustentar...” (Entrevistado 1).

Coerentemente com o padrão mecanicista e funcionalista, as centrais de atendimento tendem a ver os operadores de *telemarketing* como meros pontos de partida e recepção de chamadas, impossibilitadas de qualquer ação além das que lhes foram prescritas (MAGGI, 2006).

Segundo os estudos realizados por Sznelwar, Abrahão e Mascia (2006) as realidades de muitos atendimentos não condizem com o conteúdo dos *scripts* e os trabalhadores do *telemarketing* se vêem obrigados a edificar constantes modificações, sempre tendo em vista o que é necessário para resolver o problema do cliente e o que pode ser feito, ficando caracterizado então, uma permanente dinâmica de regulação dos trabalhadores para buscar o resultado esperado pela empresa.

A utilização de roteiros pré-determinados, denominado *script*, sugere a padronização dos serviços prestados, regulamentando o atendimento ao cliente e engessando o trabalhador e impedindo-o de estabelecer um contato próprio com o cliente, o que inibe toda a sua autonomia no desenvolvimento do processo de trabalho.

Os *scripts* são montados em conformidade com um pressuposto de que os clientes trazem para os atendimentos um padrão previsível e regular de demandas e constroem os roteiros procurando alinhar estas necessidades e queixas de forma que não exista espaço para variáveis da situação de atendimento. As principais queixas dos trabalhadores do *telemarketing* quanto aos *scripts* dizem respeito à rigidez sobre a qual é construído o diálogo com os clientes (SZNELWAR, ABRAHÃO e MASCIA, 2006).

“Ele (o entrevistado refere-se ao supervisor) fica em cima da gente o tempo todo... chama a gente na PA dele quando vê que a gente não está rendendo, faz feedback, pergunta por que não está vendendo, o que está acontecendo, pede vendas, vendas, e mais vendas... Fica em cima mesmo! Tem que vender muito todos os dias... E bater a meta sempre! Senão ele muda o jeito com a gente...” (Entrevistado 6).

Os depoimentos sugerem a relação subvertida entre os aspectos distintos de qualidade e quantidade, materializada pelo estabelecimento dos *scripts* e pela exigência feita aos trabalhadores do *telemarketing* de se aterem a ele, não importando a situação em questão ou a demanda do cliente.

“Para qualquer tipo de queixa que o cliente traz existe um script que traz tudo o que a gente deve falar para o cliente. A gente não pode sair do script de jeito nenhum, porque se a gente não seguir os roteiros que eles mandam direitinho a gente leva advertência [...] o supervisor também fica na cola da gente, andando pelas PAs, vendo o que a gente está fazendo.” (Entrevistado 5)

“Se eles ouvirem a sua ligação, porque eles gravam as ligações e eles podem ouvir os atendimentos que a gente faz sempre que eles suspeitarem de alguma coisa, quando a gente passa do TMA muitas vezes seguidas, ou quando eles simplesmente resolvem que vão avaliar os seus atendimentos [...] isso chateia você, porque você é vigiado o tempo todo, não importa se o script tem falhas e não resolvem o problema do cliente e você sabe disso, mas não pode falar nada, tem que fazer o que eles (o entrevistado refere-se à empresa e não ao cliente) querem.” (Entrevistado 2).

Segundo Silva (2004), as centrais de atendimento fazem uso dos *scripts* para padronizarem os atendimentos e simplificarem os serviços, reduzindo o tempo de atendimento, o que possibilita o atendimento de um número maior de ligações. O *script* limita as palavras do operador de *telemarketing*, reduzindo o seu campo de respostas àquelas que estão de acordo com os interesses da empresa. Essa estratégia de utilização dos roteiros de atendimento proporciona às organizações do trabalho uma menor incidência de erros no atendimento ao cliente além de impedir aos operadores, a emissão de opiniões pessoais. Nesse sentido, os *scripts* impelem os operadores à alienação, na medida em que os operadores usam palavras que não expressam a sua própria identidade.

“[...] para cada problema que o cliente tem existe um script diferente. A gente tem que usar o script, não pode falar nada que vem da sua cabeça, tem que estar no script [...] Eles dizem que o script tem tudo o que a gente precisa para fazer um bom atendimento [...] Eles não se interessam em saber se a gente concorda como que tem que dizer que está escrito no script, só importa que você siga o script porque aí os atendimentos são mais rápidos e a gente tem mais tempo para atender outras ligações...” (Entrevistado 8)

Nesse sentido, toda forma de linguagem é adequada às necessidades das organizações do trabalho para garantir os resultados por elas determinados, objetivando a eficácia e a produtividade. Os operadores recebem treinamentos que incluem até a entonação e a

velocidade com que expressam as palavras, que por sua vez não são de livre escolha dos operadores.

A falta de significação do trabalho se expressa para os trabalhadores do *telemarketing* à medida em que as atividades caracterizam-se pela intensidade do ritmo de trabalho e pela simplicidade das operações, onde inúmeras tarefas simples desenham uma função marcada pela complexidade, que impossibilitam a expressão criativa do trabalhador, pois o *telemarketing* distingue-se pelo uso de *scripts*. “[...] De um lado, o pequeno leque de possibilidades de criação; de outro, a intensidade da atividade motora requerida. Sob esse ritmo, o trabalhador fica exposto, ao mesmo tempo, à insuficiência de estimulação e à hipersolicitação de movimentos” (ASSUNÇÃO, 1999, p. 74).

As centrais de atendimento exigem dos operadores de *telemarketing* alguns aspectos comportamentais e emocionais que acabam sendo associados ao próprio exercício das tarefas, como as atitudes dos operadores diante dos problemas no sistema e as ofensas dos clientes.

Os problemas no sistema referem-se à incompatibilidade do seu funcionamento diante das necessidades trazidas pelos clientes, caracterizadas pela demora nas respostas solicitadas pelo operador e informações incorretas e/ou incompletas que acarretam uma dificuldade no atendimento do cliente, que por sua vez sente-se enganado e se irrita com o operador que o está atendendo.

“[...] direto acontece do cliente não saber responder o que a gente pergunta... Ele tem um problema e não sabe dizer o que está acontecendo... Aí a gente demora a atender o cliente e o tempo está passando, mas o cliente quer que a gente entenda o que ele precisa, mas não sabe informar o que a gente pergunta para resolver o problema dele...” (Entrevistado 7).

Segundo Sznelwar, Abrahão e Mascia (2006) as centrais de atendimento criam um cenário de trabalho que levam os operadores a uma situação de impasse, na medida em que as concepções das tarefas criam injunções paradoxais, como por exemplo, ao solicitar aos operadores que tenham iniciativa, mas não proporcionam espaço para tal atitude no exercício das tarefas específicas ao desenvolvimento do trabalho. Exige-se dos operadores que não exista nenhum envolvimento com os clientes, entretanto, lhes é estabelecido o dever de ouvir, compreender e resolver os problemas dos clientes.

“[...] tem cliente que liga para reclamar e na hora que você pergunta ele não sabe responder... Aí a gente tem que ficar perguntando bem devagar, com muito detalhe o que poderia ir direto e adiantar para resolver o problema dele...” (Entrevistado 2).

Aliada a esta questão está a limitação de tempo para os atendimentos, que diante da indisponibilidade dos sistemas torna-se impraticável e uma imposição impossível de ser cumprida. Diante dessa situação Silva (2002) aponta que:

[...] o estresse gerado por essa deficiência dos recursos de trabalho é agravado pelo fato de haver um prazo de tempo máximo, curto, estabelecido pela supervisão para a duração de cada atendimento, e o operador ter o seu desempenho avaliado em função desse prazo, permanentemente monitorado. (SILVA, 2002, p. 10)

A existência de uma pressão para o controle do tempo impelida pela necessidade contínua de manutenção do ritmo acelerado durante a jornada de trabalho dos operadores de *telemarketing* é apontada por Silva (2004). Essa é uma exigência que toma forma a partir da necessidade incessante de produtividade dentro do padrão capitalista de produção. Nesse sentido, dos trabalhadores do *telemarketing* é exigido que o atendimento aconteça sempre no menor tempo possível, estando a sua avaliação de produtividade, bem como a qualidade do seu atendimento atrelada ao tempo de espera do cliente para ser atendido e à duração do atendimento do cliente.

Em concordância com os paradigmas tayloristas de organização do trabalho, existe dentro do ambiente de trabalho do *telemarketing*, um rígido controle que objetiva a garantia do respeito e cumprimento dos padrões impostos pelas centrais de atendimento. São utilizadas diferentes formas de controle que vão desde os sistemas informatizados, que monitoram os tempos de ligação, de conexão, o número de ligações feitas e recebidas e clientes na espera até os sistemas de escuta dos atendimentos e a presença do supervisor nas PAs, que permite em tempo real, o acompanhamento das ações dos operadores de *telemarketing* no sistema, verificando onde ele navega e as informações por ele ali introduzidas (SZNELWAR, ABRAHÃO e MASCIA, 2006).

Vilela e Assunção (2004) assinalam que o monitoramento do conteúdo feito pelos supervisores tem como objetivo o controle da utilização correta dos procedimentos, que por sua vez, de acordo com as centrais de atendimento, são uma tentativa de padronizar o atendimento em situações de características heterogêneas. Conseqüentemente, são impostos aos trabalhadores do *telemarketing* as execuções do seu trabalho com rapidez de raciocínio e flexibilidade para buscar seguir os padrões impostos pelo *script* e pelo sistema e atender a necessidade do cliente de forma adequada.

Em muitas situações os trabalhadores do *telemarketing* vivem situações paradoxais, pois sabem que os clientes têm razão, mas são obrigados a seguir o roteiro determinado pela

empresa. Tais situações trazem à tona angústia e frustração, que acabam por se manifestar como cansaço, esgotamento e até mesmo depressão (VILELA e ASSUNÇÃO, 2004).

O depoimento abaixo ilustra com propriedade a proposta dos autores acima.

“[...] tem hora que é muito difícil seguir o roteiro porque você sabe que o que você vai responder não é o que o cliente precisa e não vai resolver o problema dele. Aí, nesses momentos eu me sinto muito mal porque eu sei que eu estou iludindo o cliente para ele comprar a minha idéia, quer dizer, a idéia da empresa [...] então eu sei que eu vou ter que fazer isso de novo e de novo e me dá um desânimo[...].” (Entrevistado 6).

Sznelwar, Abrahão e Mascia (2006) apontam que a prestação de serviços caracteriza uma relação entre sujeitos e a sua despersonalização, traduzidos pela imaterialidade, pela intangibilidade e pelo individualismo, pode tornar-se fonte de sofrimento para os trabalhadores.

Outro aspecto assinalado por Silva (2002, p. 11) é a falta de identificação dos trabalhadores do *telemarketing* com as centrais de atendimento, na medida em que não se sentem funcionários da empresa que representam e *“[...] vêem-se compelidos a defender a imagem de uma empresa que pouco conhecem e que sempre pareceu dar-lhes pouco valor e nenhum reconhecimento pelo seu esforço.”* Os trabalhadores do *telemarketing* sentem-se percebidos como números e são avaliados no final do dia pela sua produtividade numérica, seja através de número de ligações efetuadas e/ou recebidas, seja através do tempo médio dos atendimentos.

Silva (2004) ressalta ainda a questão referente às ofensas e maus tratos por parte dos clientes aos trabalhadores de *telemarketing*, na medida em que em muitas situações os clientes desrespeitam os operadores que os atendem por encontrarem-se insatisfeitos com a empresa representada pelo operador.

“[...] tem cliente que liga já tão estressado com a empresa que você nem bem se apresenta ele já começa a soltar os cachorros em você, como se você fosse culpado pelos problemas dele... Aí eles não têm paciência em esperar você digitar as informações que o sistema pede e não entendem que se você está perguntando é para poder ajudá-lo [...] ele grita, fala com falta de paciência as informações que você pede, parecendo que ele está fazendo um favor em te responder... [...] Nossa, como tem gente grossa e mal educada na vida! Você está fazendo tudo para ajudar e ele não entende que é o sistema que demora e não má vontade sua...” (Entrevistado 5)

Em meio a toda essa gama de fatores espera-se dos trabalhadores de *telemarketing* uma postura motivada e alegre, educada e fundamentada nas normas e padrões da empresa

que representam, já que eles são vistos pelas centrais de atendimento como o cartão de visita da empresa²¹.

Outro aspecto que deve ser considerado é o ambiente de uma central de atendimento, que se distingue pela competitividade, caracterizada em relações de trabalho insustentáveis, na medida em que há pouquíssimas possibilidades de progressão profissional.

“[...] eu não vejo muito espaço para crescer aqui dentro... São poucas vagas de supervisão e tem muita gente que se candidata, então a possibilidade de subir de cargo é muito pequena [...] o máximo que eu vejo como possibilidade é mudar de setor e passar de atendente passivo para ativo ou tenta algum setor administrativo, mas chegar a chefia mesmo é muito difícil, principalmente quando você já tem uma certa idade e eu não sou bem muito nova, quer dizer, para este trabalho eu estou até bem, mas para crescer ... aí eu já não sei... Eu acho que eu teria que estar no ativo para ter produtividade de metas de vendas e aí, talvez fosse mais fácil subir de cargo [...] para eu crescer eu teria que mudar de área, mudar de trabalho...” (Entrevistado 8).

Como a estrutura organizacional das centrais de atendimento apresenta-se horizontalizada, percebe-se a limitação de crescimento dentro da própria empresa. Sendo assim, os trabalhadores do *telemarketing* ingressam nessa atividade com uma perspectiva limitada de desenvolvimento e vivenciam no trabalho, uma realidade sem expectativas de crescimento, o que acaba por insuflar a competitividade entre os operadores, mas muitos operadores ingressam nessa atividade com a visão de um trabalho temporário.

Nesse sentido os depoimentos apontam como os trabalhadores do *telemarketing* enxergam o seu trabalho como uma atividade provisória:

“[...] eu penso em terminar os meus estudos e trabalhar como enfermeira, técnico em enfermagem e depois, fazer faculdade de Enfermagem e trabalhar como Enfermeira Padrão...” (Entrevistado 3).

Os relatos continuam assinalando o caráter temporário deste trabalho:

“[...] olha, eu penso em trabalhar na área em que eu estou me formando, que é Direito [...] talvez advogar ou tentar concurso... Mas não dá para ficar no telemarketing muito tempo... Para mim não dá...” (Entrevistado 7).

²¹ “[...] Nos dias de hoje, o Operador de Telemarketing tornou-se um profissional mais qualificado e preparado para lidar com os problemas do dia-a-dia, utilizando a tecnologia a seu favor, atendendo o seu cliente com maior velocidade, atingindo índices maiores de produtividade. Ele é a voz da empresa que representa. Quando o seu atendimento é realizado com sucesso, o cliente reforça uma imagem positiva, fidelizando o produto e o serviço [...]”. (www. calltocal.com.br – Acesso em: 09/11/2009).

“[...] hoje eu já anseio outras coisas... Já anseio um cargo de supervisão, entendeu? Para poder desenvolver justamente isso que eu aprendi [...] Também, pode ser que seja na empresa, mas eu acho muito difícil ter oportunidade aqui... Tem muita gente boa querendo o mesmo que eu... Então, se eu tiver oportunidade, é justamente o que eu te falei [...] Hoje, eu já não me limito mais a uma coisa só. Eu não me limito mais a pensar: eu sou atendente é isso que eu vou ser. Não, eu sei que eu posso fazer outras coisas, e que se eu souber fazer outras coisas isso é melhor para mim. Eu não me limito mais a uma coisa só. Foi porque eu trabalhava numa área de atendimento e do nada eu fui convidada a ir para o sistema de vendas, que era completamente diferente, então eu superei. Desde que eu entrei nessa área, eu comecei a bater meta, bater meta todo mês, então assim, eu descobri que eu posso ir além.” (Entrevistado 10).

Outros relatos semelhantes seguem abaixo:

“Quando eu comecei a trabalhar lá eu pensava que poderia crescer lá dentro, sonhava em ser chefe, eu sabia que ia demorar, mas não pensava que era quase impossível...” (Entrevistado 3).

“Eles exigem muito de você. Querem que você resolva o problema do cliente e ande de acordo com as normas da empresa, seguindo os scripts e dentro do TMA. Então, com o passar do tempo você começa a perceber que consegue fazer um bom trabalho e começa a querer melhorar lá dentro, mas as oportunidades são muito difíceis.” (Entrevistado 2).

Segundo Nogueira (2006) e Torres (2001) o *telemarketing* representa um segmento dentro do universo do trabalho que se traduz por uma ferramenta que garante e competitividade das empresas contemporâneas dentro do cenário mundial em que o trabalho encontra-se inserido.

O trabalho nas centrais de atendimento caracteriza-se por fatores diversos, desde a determinação de metas de atendimento até a conduta dos operadores durante o atendimento ao cliente. Dentro do padrão capitalista de acumulação, espera-se das centrais de atendimento um alto nível de rentabilidade, reflexo da produtividade com qualidade a custos baixos, em contradição com os operadores de *telemarketing*, considerados pelas centrais de atendimento como o cartão de visitas da empresa, que recebem baixos salários, não têm perspectiva de crescimento e ainda vivenciam condições de trabalho desgastantes no que se refere à sua saúde física, psíquica e social.

4.2. Perfil requerido dos trabalhadores do setor de *telemarketing*

Buscando compreender as repercussões das condições de trabalho na saúde dos trabalhadores do *telemarketing*, faz-se premente descrever o perfil que predomina dentre estes trabalhadores.

De acordo com Vilela e Assunção (2004) os trabalhadores do *telemarketing* distinguem-se por uma faixa etária relativamente jovem, cuja idade em geral, chega a 30 anos no máximo. Estes autores também assinalam que o nível de escolaridade característico neste ramo de atividade é o ensino médio completo. Tais aspectos sugerem que o *telemarketing* apropria-se da mão-de-obra recém-chegada ao mercado de trabalho, oferecendo-lhes o seu primeiro emprego.

De acordo com Oliveira (apud. Antunes e Braga, 2009) a idade média dos trabalhadores do *telemarketing* varia entre 20 e 40 anos, sendo a maior concentração entre 20 e 25 anos. Quanto à educação, esta autora aponta que a grande maioria dos teleoperadores, cerca de 85%, apresenta a mínima escolaridade exigida, o ensino médio completo, e o 15% restantes tem o superior completo ou incompleto. Sua pesquisa também revela que aproximadamente 80% dos trabalhadores deste setor são do sexo feminino.

Para Venco (apud. Antunes e Braga, 2009, p. 160, grifo da autora):

É imperativo identificar as características socioeconômicas dos trabalhadores nesse setor para, de um lado, arrolar as razões pelas quais a categoria é predominantemente feminina, discutindo as chamadas **características de gênero**, que recriam a sujeição e às relações de trabalho precárias; e de outro, reunir elementos que respondam se estará em curso a constituição de um novo proletariado não operário.

Segundo pesquisa divulgada pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (2005), em relação à questão do gênero, esta é uma atividade em que a maior parte dos trabalhadores são do sexo feminino, com um percentual de 76,8% contrastando com 23,2% dos trabalhadores do sexo masculino. Quanto à escolaridade, esta pesquisa apontou que 71% dos trabalhadores do *telemarketing* possuem o ensino médio.

A explicação para a predominância deste perfil de trabalhadores encontra-se fundamentado nas exigências estabelecidas pelos baixos salários oferecidos, que são justificados pela lógica capitalista em função da pouca necessidade de conhecimento técnico (VILELA e ASSUNÇÃO, 2004).

Outro aspecto concernente ao perfil dos trabalhadores do *telemarketing* refere-se aos trabalhadores excluídos do mercado de trabalho. Venco (2009) assinala as centrais de teleatendimento como “[...] *um segmento do mercado de trabalho que traz a possibilidade de inclusão, via emprego formal, mas cuja atividade é, no entanto, realizada à distância e, portanto, reitera as barreiras baseadas no preconceito racial, estético ou sexual, criadas na civilização.*” (VENCO, apud. ANTUNES e BRAGA, 2009, p. 164).

Silva (2004) assinala que os trabalhadores do *telemarketing* devem apresentar algumas características próprias das imposições deste trabalho, como agilidade, facilidade em estabelecer um bom relacionamento interpessoal, boa dicção, fluência verbal, timbre de voz agradável e noções de informática. Entretanto, na realidade do dia a dia desta atividade de trabalho, as centrais de atendimento demandam ainda, dos seus operadores, iniciativa, capacidade de manutenção de atenção e concentração, dinamismo, raciocínio lógico-dedutivo, habilidade para solucionar conflitos e ilimitada obediência às normas e padrões da empresa. Outras exigências de habilidades competências são exigidas dos trabalhadores do *telemarketing* como paciência, habilidade para ouvir, ética, persuasão, autocontrole e capacidade para trabalhar sob pressão.

Este autor aponta ainda que existe uma imposição subentendida por parte das centrais de atendimento sobre os trabalhadores do *telemarketing* com relação ao desempenho das atividades com eficiência, demonstrando conhecimentos sobre os produtos oferecidos e sobre os procedimentos referentes à rotina de atividades, demandando inclusive, total domínio sobre os sistemas tecnológicos utilizados.

Callaghan e Thompson (2002) classificam em quatro grupos, em sua pesquisa, as competências e características que as centrais de atendimento exigem dos trabalhadores do *telemarketing*. O primeiro grupo é designado por competências técnicas e referem-se ao conhecimento de digitação, conhecimento numérico e conhecimento de informática. O segundo grupo, definido pelas competências de comunicação pessoal refere-se à energia, fluência, entonação e calor humano expresso pela voz. O terceiro grupo diz respeito à características de personalidade, que devem expressar uma atitude positiva, senso de humor, paciência habilidade para ouvir e entusiasmo e o quarto grupo, que aborda as competências para a ação, marcada por iniciativa, dinamismo, capacidade de solução de conflitos e para trabalhar sob pressão e orientado para o cumprimento de metas.

Nesse sentido, o que se pode perceber na configuração que se apresenta é que as centrais de atendimento impõem uma infinidade de exigências de habilidades e competências para o desenvolvimento diário da rotina de trabalho, mas oferecem condições de trabalho

incompatíveis com as exigências impostas, a começar pelo baixo salário que é pago pelas centrais de atendimento, que se justificam apontando que o perfil exigido é apenas o ensino médio e que não demandam experiência anterior para a contratação destes trabalhadores.

4.3. As condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores do setor de *telemarketing*

Em uma central de teleatividades, as operações são processadas principalmente através do uso de microcomputadores, que recebem e/ou originam chamadas telefônicas processadas e controladas pelo DAC²², caracterizando a intensa conexão entre as tecnologias da informação e o telefone (TAYLOR e BAIN, 1999).

Para Vilela e Assunção (2004, p. 2) a definição de uma central de *call center* é mais objetiva: “[...] *uma estrutura organizacional que compreende postos de trabalho para atendimento ao cliente, por meio da utilização de um terminal de computador e um aparelho telefônico*” onde cada posição de atendimento é denominada de PA, que são ocupadas pelos operadores de *telemarketing*.

Nogueira (2006, p. 45) assinala que este trabalho “[...] *é um desdobramento da atividade de telefonista. Em geral, essa atividade consiste em fornecer informações aos usuários, sendo utilizada constantemente uma única ferramenta, a voz, através do computador e do fone de ouvido.*”

Silva (2004) aponta que as centrais de teleatividades fundamentam o seu foco na prestação de serviços e encontram na terceirização de serviços um grande ganho para o seu negócio. Para Marcelino (2006) a terceirização é uma das estratégias das quais o capital de apropriada para desvalorizar a força de trabalho.

Com o fim da contratação direta da força de trabalho diminuem os chamados encargos trabalhistas (fundo de garantia, aviso prévio, contribuição previdenciária, décimo terceiro, férias, etc.) e o valor da remuneração do trabalho paga em forma de salários; além de ser onerosa para a empresa a contratação ou demissão de trabalhadores variando de acordo com as demandas do mercado. Isso tudo com amparo legal para terceirizar e enquadrar esses trabalhadores em outras categorias profissionais que não aquelas das indústrias contratantes. (MARCELINO, apud Antunes, 2006, p. 98).

²² DAC é um distribuidor automático de chamadas telefônicas.

As centrais de teleatividades representam com fidelidade, no cenário capitalista do mundo do trabalho atual, as organizações do trabalho do setor terciário, que centralizam o seu foco de atuação no relacionamento com os clientes e que se caracterizam pela competitividade ao aliar custos e flexibilidade de atendimento às empresas que contratam os seus serviços. Segundo Dorman e Zijlstra (2003), as centrais de atendimento proporcionam para as empresas contratantes do seu serviço, eficiência na organização dos contatos com os seus clientes e racionalização de custos com todo este processo.

Segundo Silva (2004), a visão de lucro socialmente aceitável acaba por legitimar, dentro dos moldes capitalistas de produção, os interesses econômicos das organizações do trabalho no cenário mundial, de forma que os moldes de gestão, amplamente caracterizados nas empresas de *call center*, impelem à intensificação do trabalho, sujeitando os trabalhadores aos baixos salários e às condições desgastantes de trabalho.

Assiste-se à onipresença, em nível internacional, e o Brasil não se configura como exceção, de profundas modificações nos processos de trabalho em telefonia e teleatendimento, com grande intensificação da quantidade de trabalho à custa da diminuição de sua **porosidade** e de práticas gerenciais cada vez mais afinadas para retirar o máximo da força de trabalho, representando novo fôlego para as formas aprimoradas por Ford e seus seguidores no aumento virtual da jornada de trabalho. (SILVA, 2004, p. 16, grifos do autor).

Antunes (1999) e Silva (2004) propõem que estas transformações relacionam-se ao caminho percorrido pelas organizações do mundo do trabalho ao aderirem às formas de precarização do trabalho como as subcontratações, contratações temporárias, terceirizações de trabalho que não têm outro objetivo senão o da redução de custos com contratos diretos de trabalho, que passam a ser integrantes das despesas das empresas prestadoras de serviços, que buscando tornarem-se atrativas e competitivas, reduzem o número de trabalhadores ao intensificarem a sua rotina de trabalho.

[...] o padrão de **acumulação flexível** articula um conjunto de elementos de **continuidade** e de **descontinuidade** que acabam por conformar algo relativamente distinto do padrão taylorista/fordista de acumulação. Ele se fundamenta num padrão produtivo organizacional e tecnologicamente avançado, resultado da junção de técnicas de gestão da força de trabalho próprias da fase informacional, bem como da introdução ampliada dos computadores no processo produtivo e de serviços. Desenvolve-se uma estrutura produtiva mais flexível, recorrendo frequentemente à desconcentração produtiva, às empresas terceirizadas, etc [...] o **trabalho polivalente, multifuncional, qualificado**, combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, inclusive nas empresas terceirizadas, tem como finalidade a redução do tempo de trabalho.

De fato, trata-se de um processo de organização do trabalho cuja finalidade essencial, real, é a intensificação das condições de exploração da força de trabalho [...] (ANTUNES, 1999, p. 52 – 53, grifos do autor).

Frente a essa realidade, alguns autores como Nogueira (2006), Vilela e Assunção (2004) e Dorman e Zijlstra (2003) apontam as centrais de atendimento como exemplos atuais de organizações do trabalho que fundamentam a rotina de trabalho dos seus operadores nos Princípios da Administração Científica de Taylor, na medida em que a simplificação e a padronização são as principais características associadas à rotina de atividades dos operadores de *telemarketing*, que fazem uso de roteiros específicos para cada situação relacionada ao seu trabalho, seja no *telemarketing* ativo ou passivo.

Segundo Nogueira (2006, p. 45), *“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.”*

“[...] É isso também é complicado, a gente tem que cumprir meta. Cumprir meta sempre. [...] eles ficam também em cima da gente [...] o tempo todo em cima... É que tem um tempo certo para ficar com o cliente na linha... Tem um tempo para atender o cliente e quando o cliente fica fazendo muito pergunta, você tem que saber contornar isso, para desligar logo, para você poder receber outra ligação [...] Você tem que anotar tudo certinho, não pode ter nenhum erro, nem de português, nem na solicitação do cliente, nem no sistema [...] você tem um script para falar que não pode errar. Então tem muita pressão, muita pressão mesmo no telemarketing...” (Entrevistado 5).

Vilela e Assunção (2004, p. 3) assinalam que esses padrões de respostas engessadas e em regime de rígido controle pelos supervisores, causam um forte impacto na motivação e no desempenho dos trabalhadores. *“[...] se essa organização afasta o trabalhador do poder de decisão, prejudica ou impede que ele desenvolva estratégias para adaptar o trabalho à sua realidade, são gerados sentimentos de insatisfação e inutilidade.”*

“[...] é muito desgastante ficar repetindo as mesmas palavras o tempo todos, em todas as chamadas. Eu não estou falando só do desgaste da voz não, eu estou falando do desânimo que a gente sente em não poder falar o que realmente acontece, o que a gente sabe que realmente resolveria o problema do cliente, que ajudaria o cliente a ficar mais satisfeito, mas a gente não pode sair do script... Tem que seguir à risca o que está escrito lá... Eu fico muito desanimado com isso sabe? Eu fico desmotivado mesmo...” (Entrevistado 7).

Este trabalhador relata um problema de ordem física, caracterizado pelo desgaste das cordas vocais, mas aponta um problema psíquico, ao apontar como o desânimo que sente ao

encontrar a sua expressão engessada pelo *script* de atendimento, que limita inclusive, a interação com o cliente e a possibilidade da sua satisfação.

Segundo Dejours (1992), o trabalhador ao executar uma tarefa precisa estar envolvido física e afetivamente, exigindo de si mesmo um esforço de vontade. A vivência depressiva em relação à atividade laboral e à si mesmo fundamenta-se na sensação de adormecimento intelectual e de paralisia da imaginação e da criatividade, que caracteriza o triunfo do condicionamento dos trabalhadores em detrimento das atitudes criativas e livres de um padrão pré-determinado. Sendo assim, quando a relação entre o sujeito e o conteúdo significativo do trabalho que ele executa deixa de avançar por alguma razão qualquer, percebe-se a incidência do sofrimento sobre o trabalhador. O sofrimento, para este autor, tem suas causas desdobradas entre o conteúdo ergonômico das tarefas e das ações mecânicas às quais o trabalhador encontra-se submetido e que podem trazer sofrimento para o corpo físico do trabalhador, mas também pode estar relacionado ao conteúdo significativo das tarefas executadas, que na medida em que deixam de ter sentido para o trabalhador, ao encontrar-se privado de sua autonomia intelectual e afetiva, ocasionam sofrimento mental ao trabalhador, atingindo-lhe a própria subjetividade.

Ainda dentro deste viés, faz-se premente abordar a questão da autonomia e do reconhecimento no trabalho como propõe Rosenfield (apud. Antunes e Braga, 2009, p. 175):

O reconhecimento e a autonomia no trabalho desempenham papel importante na construção da identidade. Tal conceito de autonomia permite pensar simultaneamente a dimensão operacional (controle sobre alguns dos elementos do serviço); a dimensão identitária (o trabalho possibilitaria um retorno sobre si mesmo capaz de conferir-lhe um sentido, e tem papel importante no processo de elaboração da imagem de si e a cooperação resultante da integração engaja o ator no futuro coletivo); e a dimensão social (o desenvolvimento identitário – particularmente aqui por meio do trabalho – e o seu reconhecimento social são condições para a inclusão num círculo de iguais, em uma sociedade moralmente justa; a ação torna-se manifestação da própria autonomia respeitada pelos outros mediante o reconhecimento de seu aporte). A riqueza do conceito reside em articular o trabalho ao mundo dos valores, por meio do qual o primeiro combina o individual e o coletivo, o operacional e o identitário, o individualismo-emancipação e o individualismo-fragilização, e a individualização e a inclusão social.

Este aspecto fica muito bem retratado nos depoimentos dos trabalhadores do *telemarketing* ao assinalarem em seus relatos, às condições de controle rigoroso, às quais se encontram submetidos os trabalhadores, tão bem caracterizadas pelo posicionamento da

chefia, suas exigências de produtividade dentro do padrão estabelecido pelo *script* e obedecendo ao tempo médio de atendimento.

Esta autora aponta o trabalho nas centrais de teleatividades como uma atividade sujeita ao rígido controle dos trabalhadores pelos supervisores, que envolve desde o controle do tempo das ligações e das pausas, à postura ereta exigida no desempenho de todas as tarefas a à própria execução do trabalho através da gravação das ligações, da escuta em tempo real, das auditorias, pressão sobre metas e volume de atendimentos ou vendas. (ROSENFELD, apud. ANTUNES e BRAGA, 2009).

Face a tal situação de controle, a margem de autonomia no trabalho ocorre na relação com o cliente: seja na inventividade e flexibilidade utilizada para vender (ouvir o cliente – **aquele** cliente - , perceber e atender suas demandas e necessidades, experimentar a satisfação do trabalho útil a alguém, flexibilizar o **script** de atendimento e adaptá-lo àquele cliente), seja na troca impessoal (satisfação da interação pessoal, reconhecer um sujeito do outro lado da linha e ser reconhecido também enquanto tal). Daí a dificuldade de suportar ofensas e xingamentos dos clientes, pois a troca interpessoal é uma das raras fontes de autonomia e reconhecimento para os teleoperadores. (ROSENFELD, apud ANTUNES e BRAGA, 2009,p. 182, grifos da autora).

Fazendo alusão às condições de trabalho às quais os trabalhadores no setor de *telemarketing* encontram-se submetidos, é possível constatar que muitas queixas atuais relatadas pelos entrevistados repetem ou reformulam queixas antigas, apontadas nos estudos do início do século XX como a pressão por produtividade e controle do tempo, organização do trabalho inflexível e rigorosa e precariedade do ambiente e dos equipamentos (Silva, 2004).

De acordo com Glina et al. (2001, p. 11):

Com relação à situação de trabalho podemos notar a existência de condições de trabalho físicas, químicas ou biológicas que podem causar danos à saúde física e/ou mental. Tais condições de trabalho podem ocorrer concomitantemente a problemas relacionados à organização do trabalho e às condições de vida. Portanto, uma série de aspectos da situação de trabalho pode atuar de forma conjunta no desencadeamento de transtornos mentais. É importante observar como estes vários aspectos se inter-relacionam.

Nesse sentido, a literatura aponta como aspectos representativos das condições de trabalho dos operadores de *telemarketing*, a insalubridade do ambiente de trabalho, com ininterrupta ventilação artificial, equipamentos e mobiliários inadequados e em mau estado de conservação, postura estática, movimentos repetitivos, pausas mínimas para recuperação do

organismo, ritmo intenso de trabalho, metas de produtividade muito desgastantes e rígido controle e pressão constante por parte dos supervisores. (NOGUEIRA, 2006; VILELA e ASSUNÇÃO, 2004; DORMAN e ZIJLSTRA, 2003).

Oliveira (apud. Antunes e Braga, 2009, p. 130, grifos da autora) aponta a

[...] alta possibilidade e risco de doenças profissionais, a exemplo dos problemas auditivos, de fala, oculares, ortopédicos (coluna, mão, braço) e os relacionados à Lesão por esforço Repetitivo (LER) e de depressão em razão do *stress*, entre as doenças diretamente relacionadas ao exercício da profissão, as mais frequentes são a depressão, os problemas de coluna, além da dor de cabeça ocasionada pelos fones que pressionam o crânio e certo **zumbido no ouvido**.

Através dos relatos dos entrevistados é possível observar a consistência de queixas de ordem física, de lesões musculares causadas pelo trabalho repetitivo e pelas pausas escassas para descanso.

Nesse sentido, de acordo com os relatos dos trabalhadores entrevistados, o surgimento dessas dores musculares e articulares, é percebido como sendo uma característica normal do desenvolvimento das tarefas relacionadas ao exercício da função, pois a dor diminui com o cessar da atividade e intensifica-se nos momentos de trabalho intenso. Com o seu agravamento, a percepção ganha um novo colorido, ou melhor, falta de cor, pois pode desencadear crises de ansiedade e angústia e chegar até o desenvolvimento de processos depressivos em organismos que apresentem pré-disposição para tal.

Os depoimentos apontam uma gama variada de sintomas físicos nos relatos dos entrevistados:

“[...] eu sinto muita dor nas mãos... Chega a queimar os meus ossos! [...] isso acontece mais quando está muito corrido, as ligações não param de cair e não dá para tirar nenhuma pausa. Aí, quando é assim eu sinto muita dor... Dói tanto que eu sinto as lágrimas caírem... Mas eu não posso parar porque se a gente se desconecta do sistema por algum motivo sem falar com o supervisor a gente fica marcado, eles acham que a gente está fazendo corpo mole...” (Entrevistado 5).

“Eu tenho problema no ciático, então ficar muito tempo sentada para mim é mortal. E no meu trabalho, eu só posso ficar sentada! Não existe outra posição. Tudo bem que as cadeiras são ergonômicas e eles consertam as que estão quebradas sempre que possível, mas mesmo assim, para mim, ficar muito tempo sentada é um veneno! [...] Eu tenho que pegar muito atestado por causa disso... Porque quando inflama eu não consigo ficar sentada...” (Entrevistado 7)

“[...]] o que mais dói são os pulsos...Acho que é porque eu fico muito tempo na mesma posição, e quando é mais corrido, quando falta muita gente e a

gente tem que dar conta do serviço da gente e do colega que faltou, aí é que eu sinto que dói ainda mais...Mas a gente não pode parar de atender as ligações que caem no nosso terminal e deixar os clientes porque a gente tem uma meta para cumprir senão a gente não ganha a produtividade [...] a dor só melhora quando eu chego em casa eu sei que é porque eu não estou mais digitando sem parar. Aí eu tomo um banho e passo a pomada que o médico mandou [...]" (Entrevistado 8).

E os relatos continuam assinalando a repercussão das condições de trabalho na saúde daqueles trabalhadores:

"[...] olha, eu sinto tanta coisa que eu não sei nem como começar a te falar. Eu já fiquei afastada algumas vezes para fazer o tratamento porque eu cheguei a operar o pulso, quer dizer, o punho. Não, acho que é o pulso mesmo. Daí, eu não podia trabalhar... Fiquei afastada por causa da cirurgia e depois eu tive que fazer fisioterapia... O médico me mandou procurar outro trabalho porque eu podia mais ficar digitando sem parar. E lá, você já deve saber que não tem jeito de parar sem isso te dar problemas [...] quando eu voltei a trabalhar, todo mundo ficava me olhando de cara feia, tipo duvidando que eu estivesse mesmo doente e que era grave..." (Entrevistado 9).

"[...] aí há um ano, eu comecei com dores, dores em todas as minhas juntas! Do nada... Comecei com essas dores nas juntas, aí eu fui a vários médicos, inclusive o médico daqui da sede, e eles falavam que eu não tinha nada... eu fiz exame, não dava nada. Tive que agüentar eles olharem na minha cara, e falar que eu não queria trabalhar! Tive que agüentar muita coisa por causa disso. Até eu conheci a Dra. Márcia e ela pegou e me mandou mexer com os ossos. Conte pra ela, e falei que não agüentava mais. E chorei, eu não agüentei, pensavam que era manha, ou alguma coisa assim. Eu estou com dor ninguém descobre o que é e dizem que é manha... Aí que ela mandou eu fazer assim (entrevistado estica o braço para mostrar ao pesquisador) Foi aí que ela viu as minhas juntas... elas são mais sensíveis que as de uma pessoa normal. Ai tem que fazer um tratamento até hoje. Como aqui tem convênio e eu trato pelo convênio, eles têm que liberar minha consulta e eles atendem só três, e eu tenho que fazer esse tratamento que eu não agüento essa dor [...] a Dra. falou que mais tarde eu posso... como é que fala? Minhas juntas podem ... eu posso acabar até numa cadeira de rodas se eu não me cuidar. E às vezes é difícil eles me liberarem para o tratamento [...] eu chego em casa com muita dor por causa da posição, quer dizer, de ficar na mesma posição seis horas sem parar... digitando, digitando, digitando..." (Entrevistado 4).

"[...] esse trabalho ataca demais a saúde da gente... E eu já estou com trinta e sete anos, e não tenho muita saúde mais... A gente cansa demais nesse trabalho! [...] principalmente assim, por trabalhar com computador, sentada o tempo todo, digitando sem parar... Dá muita dor nos braços, nas mãos... muita tensão nos ombros e nas costas... já está me dando até um problema depressivo..." (Entrevistado 6).

"[...] o que cansa mais é a cabeça... Eu tenho muita dor de cabeça! Acho que é porque a gente fica como fone de ouvido o tempo todo [...] eu acho que eu estou ficando surda! Na minha casa eu ponho o volume da TV bem alto e a minha mãe vai lá e diminui... Ela diz que eu estou ficando surda!"

Será? Eu não duvido não... É muito tempo com o fone no ouvido e ele às vezes faz muito ruído quando não está bem calibrado...” (Entrevistado 5).

Outras também foram observadas através dos relatos dos entrevistados e pelos seus relatos é possível inferir que as suas causas estão vinculadas às condições de trabalho, aqui representadas pelo local de trabalho caracterizado por um alto nível de ruído, pelo ruído dos fones de ouvido, pela falta de regulação e manutenção da limpeza dos filtros do ar condicionado, pelo uso contínuo da voz, pela iluminação artificial e falta de proteção de tela dos computadores, além do uso de produtos de limpeza muito fortes e pela proximidade ao banheiro, que nem sempre está em condições mínimas de higiene.

“[...] é que a ventilação não é boa. Não é boa mesmo, inclusive você está vendo a minha voz, eu estou com uma alergia do carpete, e do ar condicionado, por que eles não regulam o ar condicionado corretamente como o tempo. Por que eles preferem as máquinas, que tem que ficar com uma ventilação muito boa para as máquinas não esquentarem, mas aí, fica frio demais para a gente... Mas eles acabam se esquecendo da gente [...] muito frio, eu trabalho com duas blusas de frio e de toquinha. Você vai gastar um quilo de blusa, é desse jeito, depois você sai está esse calor [...] faz dois meses que eu estou desse jeito... (entrevistado refere-se ao fato de estar rouca) Dois meses... E eu preciso da minha voz para trabalhar!” (Entrevistado 4)

“[...] eu sinto tanta dor nos olhos! Sabe, eles ficam ardendo muito o dia todo e eu tenho que pingar um colírio toda hora para melhorar a ardência [...] parece que tem areia nos meus olhos e também, eles ficam pesados, com as pálpebras doloridas e pesadas... Além disso, eu sinto muita dor de cabeça. Chego em casa com a cabeça pesada, oca mesmo sabe? Parece que está pesando uns 15 quilos...” (Entrevistado 7).

Considerando o processo de organização do trabalho, Dejours (1994) sugere a possibilidade de entender a saúde no trabalho através da análise da carga de trabalho e dos esforços desenvolvidos para o atendimento das exigências das tarefas, observando os aspectos físicos, como o nível de ruído, a temperatura ambiente e a iluminação, além de abordar os aspectos mentais e psíquicos envolvidos no desenvolvimento das atividades no trabalho, que abarcam a percepção, concentração, memória, intensidade da capacidade cognitiva envolvida, além do prazer ou frustração ocasionado pelo cumprimento das atividades de trabalho.

A saúde é um objetivo onde há o desejo e não um estado de bem estar. Nesse viés, quando o processo de organização do trabalho impede a vontade de executar uma determinada tarefa, há o comprometimento da saúde, pois o trabalhador se vê restrito a um caminho imposto, privado da possibilidade de elaborar suas próprias metas e de conformidade com suas necessidades e motivações internas. (DEJOURS, 1994).

Os relatos dos entrevistados também trazem queixas relacionadas à saúde mental dos trabalhadores, configuradas pelo alcoolismo, estresse, depressão e fadiga e que transparecem em sintomas como perturbação do sono, incapacidade de relaxamento, irritabilidade, agressividade, choro fácil, cansaço mental e dificuldade de concentração e memorização.

Com relação à depressão, patologia muito presente nos relatos dos entrevistados, Seligmann-Silva (1994) descreve que o seu desencadeamento e a sua evolução estão claramente associados às situações de trabalho e pode ser manifesta através de sintomas como a perda ou o ganho de peso, falta de sono ou sonolência em excesso, tristeza e desesperança. Entretanto, esta autora afirma que os quadros depressivos associados ao trabalho manifestam-se de maneira sutil, caracterizados principalmente por um sentimento de desânimo diante da vida e do futuro.

Uma das entrevistadas relatou estar em tratamento por depressão:

“[...] às vezes eu me sinto tão desanimada... Eu não tenho vontade de nada, só de dormir. Dormir e não acordar enquanto não passar [...] essa falta de sentido da vida... às vezes eu me pergunto o que eu estou fazendo da minha vida [...] eu faço tratamento para depressão [...] tomo remédio controlado. Eu já melhorei muito... Antes eu pensei até em desistir, me entregar... Perdi muito peso, eu não tinha fome... Não queria conversar com ninguém, só queria ficar sozinha [...] O tratamento está me ajudando muito... Hoje eu brinco com meus filhos, fico de boa com o meu marido... Mas ainda é muito difícil...” (Entrevistado 8).

“[...] Cansada... eu sinto assim... muito desanimada, me falta de vontade conversar e até de pensar... Parece que o seu raciocínio acabou. Desse jeito... Eu não sei como é que fala isso? [...] Aí eu chego em casa, quero ficar sozinha, quero deitar e dormir, ficar quieta um pouco pra melhorar. Mente cansada, sabe?” (Entrevistado 3).

A questão do sofrimento mental aparece também em outro depoimento:

“[...] é mental mesmo, mas é mais por que eu trabalho na área ativa. E no ativo o que cansa mais é o cliente, que cansa muito, nem tanto o ambiente de trabalho, o que cansa mais é o atendimento mesmo. Porque fica só com o fone no ouvido, entendeu? Desde a hora que você entra lá, até a hora de sair, fica com o fone no ouvido, a única pausa que tem, é a de dez minutos, que é muito rápido, que eu acho que é muito rápido, e a de vinte minutos também, que não dá tempo de fazer nada, então, você fica a maior parte do tempo, ouvindo a pessoa falando pelo ouvido, entendeu?” (Entrevistado 6).

Outros entrevistados fazem menção à dor de cabeça recorrente, queixa comum entre os teleoperadores, que justificam a incidência desta afecção principalmente por encontrarem-se submetidos à pressão pelo cumprimento de metas.

“[...] eu saio de lá com muita dor de cabeça! Minha cabeça fica latejando, com um zumbido constante. Às vezes continua até quando eu vou dormi [...] muitos colegas meus também reclamam disso. Eu acho que todos os atendentes têm dor de cabeça!” (Entrevistado 6)

“[...] até já me acostumei com a dor de cabeça porque é uma coisa tão freqüente que eu já me acostumei. Não é que não me incomode, porque incomoda muito, mas eu passei a conviver com ela [...] quando você precisa trabalhar não dá para se dar certos luxos do tipo ficar dando importância para as dores que surgem porque aí você larga tudo e não dá para fazer isso!” (Entrevistado 4)

Os relatos dos demais trabalhadores entrevistados apontam em uma mesma direção e sugerem que as condições de trabalho às quais estão submetidos interferem em sua saúde:

“[...] eu chego à casa muito cansada e irritada. É cansativo lidar com tanta informação e grosseria. Eu sei que eles (o entrevistado refere-se aqui aos clientes) estão chateados com a empresa e não comigo, mas mesmo assim é muito difícil [...] então quando eu chego em casa eu não quero conversa! Quero ficar sozinha por um tempo, sem conversar com ninguém... Atender telefone então... menos ainda! [...] A minha família reclama, diz que eu estou estressada... É difícil porque eu vejo que lês sofrem com isso... Eles sentem a minha falta [...] Não é que eu não queira a companhia da minha família, eu só preciso de um pouco de sossego para descansar a minha cabeça...” (Entrevistado 9).

“[...] Este cansaço interfere muito, sabe? Muito! Interfere demais, por que você fica cansada, não tem paciência de conversar com ninguém, não tem raciocínio, não descansa, vai dormir você não conseguiu descansar. A minha cabeça não pára de pensar... Não tem concentração pra nada, interfere muito na minha vida[...] Eu fico muito mal porque eu não tenho vontade de brincar com a minha filha (entrevistado se emociona e chora ao falar da sua relação com a filha) [...] eu não tenho paciência com ela, por qualquer coisa eu já brigo com ela... Eu sei que estou errada, mas eu não consigo...” (Entrevistado 1)

“[...] eu quase me separei do meu esposo (a entrevistado esclarece que o esposo também trabalhava como operador de telemarketing) porque ele estava muito agressivo em casa... Deu para ficar em boteco bebendo depois que chegava do trabalho [...] Era isso todos os dia [...] um dia ele me bateu e eu o coloquei para fora de casa. Meus filhos chorando com a gritaria que ele aprontou [...] ele não era assim antes de trabalhar lá (entrevistada refere-se à central de atendimento pesquisada) [...] ele era tranqüilo quando trabalhava como frentista... Agora ele está freqüentando o AA... Ah, eu impus essa condição para ele voltar para casa e também pedi para ele procurar outro emprego e ele saiu de lá... Agora ele chega a casa e vai brincar com os filhos, me ajuda com a casa... Graças a Deus!” (Entrevistado 8).

Barreto (2001) constatou que durante o período entre 1986 e 1997, 37% das aposentadorias por invalidez na Telemig diziam respeito a doenças mentais como a neurose, a psicose e o alcoolismo.

Estes resultados não se diferem em muito dos resultados demonstrados nos estudos de Le Guillant (1984) sobre as causas do adoecimento das telefonistas, que se manifestavam como alterações de humor, fadiga nervosa, alterações do sono e manifestações somáticas diversas. De acordo com seus estudos, ele relatou a continuidade dos sintomas após o encerramento da jornada de trabalho e afirmava que o nervosismo ao qual as telefonistas encontravam-se submetidas era acentuado pelo próprio trabalho. Através das suas pesquisas que datam de 1956, este autor evidencia o desgaste da saúde mental dos trabalhadores deste setor do mundo do trabalho, como consequência das condições em que esta função era praticada, transformando-a em uma atividade desgastante e onerosa para os trabalhadores do setor de telecomunicações.

De acordo com Nogueira (2006),

[...] os mecanismos mais acentuados de controle do trabalho presentes nas atividades do **telemarketing** são: controle do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de serviços realizados e dos resultados. Portanto, tudo indica que a empresa depende do esforço mental e afetivo das teleoperadoras para concretizar a interação com o cliente, e obviamente a satisfação deste, transpassando as dificuldades sem, no entanto, ultrapassar o TMA conforme estipulado pelas metas comerciais ou, ainda, romper o controle imposto. Desse modo o resultado mais provável será o adoecimento das trabalhadoras. (NOGUEIRA, 2006, p. 50, grifo da autora)

Os esforços dos sindicatos desta atividade representativa do mundo do trabalho colaboraram para o estabelecimento de alguns aspectos na legislação trabalhista²³ caracterizados principalmente por amenizar a extensão da jornada de trabalho.

²³ De acordo com Neto e Neves (1999) em sua obra: As respostas do sindicalismo mineiro aos desafios dos anos 90: emprego, qualificação e remuneração variável: “[...] A jornada de 40 horas, sem redução de salário, já havia sido conquistada por vários sindicatos de trabalhadores em telecomunicações do país desde o início dos anos 80, e foi mantida até o final do período pesquisado. No início dos anos 90 os sindicatos conquistaram redução da jornada de 40 para 36 horas para atendentes (de reclamações e/ou pedidos de serviços dos assinantes) e programadores (dos serviços técnicos de retirada de defeitos), sem redução salarial. Em 94/95, estes trabalhadores conquistaram uma redução ainda maior da jornada, para 30 horas semanais. Nesses duros anos 90, conseguir reduções de jornada de 40 para 36 e depois para 30 horas semanais, sem redução salarial, é feito digno de nota, caso único nas categorias pesquisadas, ainda que seja para parte minoritária da categoria (cerca de 4%). Esses trabalhadores estão sujeitos a jornada especial devido a riscos à saúde, pois, como as telefonistas, eles operam computadores e trabalham com fones de ouvido toda a jornada. A redução da jornada para 36/30 horas tem um forte efeito de demonstração nesses anos 90 de proliferação de doenças como a LER - Lesão por Esforços Repetitivos - onde assiste-se a um aumento na demanda por esse tipo de profissional, com a geração de novos empregos (como os operadores de telemarketing).”

Disponível em: <http://sindicalismo.pessoal.bridge.com.br/99GT1834.doc>

Outro problema enfrentado pelos trabalhadores do *telemarketing* é a alta rotatividade existente no setor que, dentre outras coisas, afeta a própria organização desses trabalhadores.

A rotatividade é frequentemente associada à repetitividade e à monotonia do trabalho, mas deve-se considerar também a pirâmide ocupacional do setor, limitadora das possibilidades de ascensão. Nos EUA, por exemplo, apenas 8% são promovidos em telemarketing e 3,6% são transferidos para outros departamentos. As empresas estadunidenses adotaram a estratégia de deslocar operadores mais experientes para orientar as novas equipes ou dividir os atendimentos conforme o grau de complexidade. No Brasil, em 2005, 13,4% dos trabalhadores pediram demissão, 15,7% foram demitidos e menos de 5% foram promovidos. (VENCO, 2006, p. 42).

De acordo com Nogueira (2006, p. 56, grifos da autora), “[...] **descartabilidade do trabalhador através do turnover**”, que na contemporaneidade, caracteriza o universo do trabalho distinto pelo desenvolvimento tecnológico aplicado à nova ordem da organização produtiva e que faz dos trabalhadores meros itens descartáveis para a lógica do capital.

Esta autora aponta ainda a rotatividade acentuada como um entrave para o estabelecimento da consciência de classe.

Essa situação cria fortes obstáculos para a consciência de classe. No caso das trabalhadoras do telemarketing esse elemento se evidencia, pela presença acentuada de **turnover**. O que nosso estudo está reiterando é que a rotatividade, relativamente alta das trabalhadoras do telemarketing, é um dado objetivo que dificulta a constituição de uma maior organização no espaço de trabalho no interior dessa categoria e consequentemente cria barreiras para a construção do sentido de pertencimento de classe. (NOGUEIRA, 2006, p. 56, grifo da autora).

Este é um cenário que se concretiza no universo do trabalho do *telemarketing* e pode ser observada a sua dimensão através dos relatos dos trabalhadores entrevistados, que no que se refere à organização sindical, desconhecem o seu papel enquanto órgão atuante na defesa e proteção dos direitos dos trabalhadores.

Sendo assim, este estudo buscou pontuar em que sentido a saúde dos trabalhadores do setor de *telemarketing* encontra-se comprometida pela lógica produtiva capitalista caracterizada pelo ambiente e condições de trabalho em que se encontram.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conhecer as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* de uma central de teleatividades localizada no município de Uberlândia (MG) e estabelecer as relações entre esta atividade e a saúde dos seus trabalhadores foi o objetivo desta pesquisa. Para tanto, foram entrevistados 10 trabalhadores empregados neste ramo de atividade.

No Brasil, o modelo de organização produtiva e de trabalho no setor de telefonia e em especial o *telemarketing*, sofreu consideráveis modificações nas últimas décadas. A abertura da economia nacional às empresas internacionais, impelindo o empresariado do país a oferecer serviços de alta qualidade a preços competitivos, conduziu ao investimento das empresas em tecnologia, com a adoção de sistemas automatizados e informatizados. Paralelamente a essas medidas, tão largamente difundidas a partir da década de 1990, somaram-se as privatizações das empresas de telefonia, a terceirização e a implantação de novas políticas de gestão do trabalho neste setor.

Visando recuperar a dominação do capital sobre os aspectos econômicos, políticos e ideológicos, a reestruturação dos moldes produtivos trouxe com ela a proliferação de termos como terceirização, trabalho *part time*, informalidade, polivalência, flexibilização, etc., que determinaram uma precarização ainda maior das condições de trabalho.

Considerando o ponto de vista do capital, estas mudanças, integrantes do processo de reestruturação produtiva, conduziram ao aumento de produtividade e de lucratividade tão almejadas. Por outro lado, ao considerar o ponto de vista do trabalho, é possível verificar, como consequência, um agravamento da precarização das condições de trabalho. Observa-se no trabalho dos teleoperadores, marcado por rígido controle e por intensa pressão, uma sobrecarga de trabalho e intensificação do ritmo através da organização do trabalho imposta pelas centrais de teleatividades.

Os dados obtidos na pesquisa se assemelham àqueles encontrados na bibliografia consultada e revelam os mesmos problemas que caracterizam o trabalho no setor de *telemarketing* de forma ampla.

A compreensão do impacto da reestruturação produtiva do capital na forma de organização do trabalho no setor de telefonia e especialmente, no *telemarketing* remete à comparação do trabalho dos operadores de *telemarketing* ao antigo trabalho das telefonistas e apontam semelhanças inegáveis, mas assinalam a precarização do trabalho característica do modelo contemporâneo de organização do trabalho.

A organização do trabalho nas centrais de atendimento prescreve aos trabalhadores tarefas definidas por um processo extenso de normatização, responsabilidades, procedimentos e atitudes que devem ser seguidas à risca. Dentre as inúmeras normas impostas pela empresa aos trabalhadores do telemarketing, muitas são importantes para garantir a segurança da operação, entretanto, outras são normas de conduta restritivas e pouco adequadas devido ao seu caráter inflexível, como é o caso dos *scripts* que engessam o trabalho dos teleoperadores.

Segundo este viés, exige-se dos trabalhadores deste setor que tenham velocidade de digitação, na operação dos diversos sistemas, no manuseio dos *scripts* enfim, no atendimento de forma geral, e que mantenham constante a atenção, pois devem efetuar e/ou atender ao maior número de ligações possíveis, abstendo-se de qualquer comentário pessoal, além de mostrarem-se imparciais às críticas e muitas vezes até as ofensas dos clientes, guardando o seu equilíbrio emocional.

Nesse sentido, os operadores de *telemarketing* devem ater-se aos *scripts* propostos pelas centrais de atendimento, de forma a usar expressões pré-definidas, mantendo sempre um tom de voz apropriado à situação e mostrando-se sempre calmo e cordial. Além disso, devem mostrar um interesse genuíno nos problemas dos clientes, monitorando o tempo médio de atendimento de cada ligação, transmitindo segurança e confiança para os clientes, mostrando uma boa capacidade de argumentação e convencimento, além de conhecer os produtos e serviços oferecidos, buscando rapidamente, nos sistemas disponibilizados, as informações que precisa para o seu atendimento.

Os dados obtidos revelaram a complexidade do trabalho no *telemarketing*, que é marcado por variáveis distintas como a intensificação do ritmo de trabalho, a repetitividade das tarefas, a pressão pelo cumprimento de metas, pelo cumprimento do tempo médio de atendimento e o rígido controle. Tal quadro contribui para o agravamento das condições de trabalho e traz consequências diretas para saúde destes trabalhadores.

Os problemas de saúde e o próprio desempenho das atividades laborais dos trabalhadores são consequências do cerceamento às possibilidades do agir, à medida em que a forma de organização do trabalho bloqueia a iniciativa e a criatividade dos operadores de *telemarketing* chegando até a impedi-los de serem eles mesmos. Constata-se que nesta atividade não há espaço para o desenvolvimento de uma ação expressiva que atinja alguma significação para o trabalhador. Apesar de esta atividade ser basicamente de relação, e por isso uma âncora fundamental para o desenvolvimento das ações, aqui são negligenciadas a criatividade e a livre expressão, construindo um discurso limitado e inexpressivo, que pode se tornar fonte de sofrimento patogênico.

Muitas são as exigências cognitivas relacionadas ao exercício do trabalho no setor de *telemarketing*, que se encontram associadas às imposições relacionadas ao atendimento ao cliente e que se expressam pelo raciocínio rápido, concentração, memória e atenção, aliados à amabilidade, paciência e cordialidade, e ainda, sob a dependência de frases e expressões capazes de solucionar situações constrangedoras, bem como o uso de recursos que permitam compreender as demandas dos usuários.

Nos relatos dos trabalhadores encontraram-se expressões que revelaram a sua insatisfação diante do modelo de organização do trabalho, indicando que os efeitos negativos desta atividade podem repercutir sobre a vida fora do trabalho.

O conteúdo das entrevistas revelou ainda que as atividades relativas ao trabalho no *telemarketing* causam fadiga diária nos entrevistados, que ao chegarem a suas casas não suportam nenhum tipo de barulho, principalmente o barulho de telefone; buscam o isolamento e o descanso físico e mental, o que acaba por afastá-los do convívio familiar e social, trazendo complicações afetivas e de relacionamento com os pais, filhos, cônjuges e até com os amigos.

Muitos relatos trouxeram testemunhos de sofrimento como consequência do trabalho que executam. Muitas foram as queixas de dores de cabeça, cansaço mental, ansiedade, estresse, dificuldade para dormir e para se concentrarem, irritabilidade, depressão e até a dependência de álcool. Todos esses sintomas são resultantes da submissão dos trabalhadores do *telemarketing* a uma forma de organização do trabalho fortemente marcada pela rigidez e inflexibilidade do controle sobre as atividades relacionadas ao desenvolvimento desta função, que exige dos operadores muita atenção perante a complexidade de tarefas, muita responsabilidade na transmissão das informações e extremo autocontrole emocional diante da agressividade dos clientes durante os atendimentos.

Apesar da tecnologia de ponta empregada neste tipo de atividade, tal modernização tecnológica não contribuiu para a melhoria das condições de trabalho, e ironicamente, sugere o seu oposto, ou seja, a precarização do trabalho.

Os dados obtidos apontam problemas de saúde de ordem física relacionados à necessidade de manutenção de uma postura estática e da continuidade do uso das mãos na tarefa de digitação. Também se observou problemas decorrentes do uso contínuo do fone de ouvido, muitas vezes mal regulado; apontam também problemas vocais pelo uso extensivo da voz nos atendimentos ao cliente, distintos pela repetitividade das palavras determinadas pelos *scripts* e ainda sugerem problemas respiratórios pela permanência contínua em um ambiente refrigerado com temperaturas muito baixas, exigidas pela manutenção da temperatura dos equipamentos.

Também foram observados problemas de ordem psíquica configurados pelo alcoolismo, estresse, depressão e fadiga e que transparecem em sintomas como perturbação do sono, incapacidade de relaxamento, irritabilidade, agressividade, choro fácil, cansaço mental, dificuldade de concentração e memorização e impacto negativo nas relações familiares e sociais.

Como o nexos entre o trabalho e o adoecimento do trabalhador envolve as condições de trabalho, fez-se fundamental a descrição detalhada das condições e das formas de organização do trabalho e nesse sentido, fica bem delineado e demarcado o papel de destaque das condições de trabalho representadas pela forma de organização do trabalho no setor de teleatendimento delimitando a autonomia no desenvolvimento da rotina de atividades do trabalhador do *telemarketing*, caracterizadas pelo padrão engessado, pelas atividades repetitivas e sob rigoroso controle e, dessa maneira, possibilitando o desenvolvimento de quadros de doenças de ordem física e psíquica nos trabalhadores deste setor.

Como foi possível observar, as transformações do processo produtivo repercutiram enormemente na vida dos trabalhadores modificando profundamente os seus valores, a cultura e o próprio meio de sobrevivência. O capital, objetivando a ampliação do seu modelo de dominação, se apropria de uma nova lógica produtiva com a imposição do trabalhador polivalente, multifuncional, qualificado, flexível e capaz de desempenhar um papel ativo no ambiente de trabalho.

À medida em os trabalhadores passaram a ter responsabilidade também sobre uma estrutura de produção, que se compõe por equipamentos e ferramentas tecnológicas, passou-se a ser exigido ainda mais dos trabalhadores. Tais alterações na forma de organização do trabalho acarretaram para os trabalhadores, a necessidade de desenvolverem novas aptidões, sem que houvesse, como resposta, nenhum aumento salarial à altura da qualificação exigida.

Os trabalhadores do telemarketing, em específico, estão submetidos a este padrão produtivo, que suga todo o seu potencial, sem, no entanto, sequer reconhecê-lo, quanto mais valorizá-lo.

Foi possível constatar durante o decorrer desta pesquisa, que este setor não se diferencia de nenhum outro, pois também está submerso ao universo da precarização das condições de trabalho, que transparece através de medidas que objetivam maximizar a produção e o lucro, bem como reduzir todos os custos do capital, em detrimento da exploração dos trabalhadores.

6. REFERÊNCIAS

ABT – Associação Brasileira de Telesserviços. Descrição em: <<http://www.abt.org.br>> Acesso em 02 de abril de 2008 e em 29 de setembro de 2009.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** (Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho). São Paulo/Campinas: Cortez/Editora da UNICAMP, 1995.

_____. **Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva na Inglaterra e no Brasil.** São Paulo: Boitempo Editorial, 1998.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

_____. **Trabalho e precarização numa ordem neoliberal.** In: GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. (org.). *A Cidadania Negada: Políticas de Exclusão na Educação e no Trabalho.* Campinas: Cortez Editora, 2001.

_____. **A era da informatização e a época da informalização.** In: ANTUNES, R. *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.* (Org.). São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. **Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho?** In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.* São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, R.; ALVES, G. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital.** *Revista Educação e Sociedade*, v. 25, n. 87, Campinas, 2004.

ARAÚJO, A. M. C.; AMORIM, E. R. A.; FERREIRA, V. C. **Os Sentidos do Trabalho da Mulher no contexto da Reestruturação Produtiva.** In: VIII Congresso Luso-Afro Brasileiro de Ciências Sociais, Coimbra, Portugal, 2004. Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/lab2004/inscricao/pdfs/painel29/AngelaAraujo_ElaineAmorim_VeronicaFerreira.pdf>. Acesso em 19 dez 2007.

ARAÚJO J.N.G.; CARRETEIRO, T.C. **Cenários sociais e abordagem clínica.** São Paulo: Ed. Escuta Ltda., 2001.

AZEVEDO, M.C.; CALDAS, M.P. **O discurso evolucionista e a prática involutiva: um estudo empírico sobre o impacto de mudanças tecnológicas sobre o desenho do trabalho**

em call centers. Revista de Administração Contemporânea – RAC, Rio de Janeiro, v. 9, n.3, 2005.

BARRETO, F. L. **O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico.** Dissertação de Mestrado. Faculdade de Engenharia de Produção. Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2001.

BARROS, L. A. **O novo e o velho: o trabalho e o processo produtivo em discussão.** Impulso, Piracicaba, v. 10, n. 22 e 23, jan., 1999.

BATISTA, P. N. **O Consenso de Washington.** In: (Vários Autores). Em defesa do interesse nacional. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

BEHRING, E.R. **Política social no capitalismo tardio.** São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **Brasil em contra-reforma.** São Paulo: Cortez, 2003.

BIERNACKI, P; WALDORF, D. **Snowball sampling: problems and techniques of Chain referral sampling.** In: Sociological methods and Research, 1981.

BORGES, L. H.; MOULIN, M. G. B.; ARAÚJO, M. D. **Organização do trabalho e saúde: múltiplas relações.** (Org). Vitória: EDUFES, 2001.

BOLAÑO, C. R. S. **Políticas de comunicação e economia política das telecomunicações no Brasil: convergência, regionalização e reforma.** Aracaju, fev. 2003. Disponível em: <http://www.eptic.com.br/libon2d.pdf>. Acesso em: 27 /03/ 2010.

BOYER, Robert. **A Teoria da Regulação: uma análise crítica.** São Paulo: Nobel, 1990.

BRAGA, R. **A restauração do capital. Um estudo sobre a crise contemporânea.** São Paulo: Xamã, 1996.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX.** Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

BRENNER, R. **A crise emergente do capitalismo mundial: do neoliberalismo à depressão?.** São Paulo: Xamã, 1999.

CABRAL JÚNIOR, E. M. **O processo de reestruturação produtiva e a terceirização.** Revista de Direito do Trabalho, Curitiba, n. 111, mar., 2002.

CADASTRO GERAL DE EMPREGADOS E DESEMPREGADOS (CAGED) / MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (TEM). Dados Estatísticos. Disponível em: <www.caged.gov.br>. Acesso em 05/01/ 2009.

CALLAGHAM, G.; THOMPSON, P. **We recruit attitude: the selection and shaping oh routine call centre labour.** Journal of Management Studies, v. 39, n. 2, 2002.

CASSAB, M. A. **Jovens Pobres e o Futuro: a construção da subjetividade na instabilidade e incerteza.** Rio de Janeiro: Intertexto, 2001.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital.** São Paulo: Xamã, 1996.

_____. **A emergência de um regime de acumulação mundial.** Praga. Estudos Marxistas. São Paulo: Hucitec, n. 6, 1997.

_____. **A finança mundializada – raízes sociais e políticas, configuração, consequências.** São Paulo: Boitempo, 2005.

CIPOLLA, F. P. **Economia Política do Taylorismo, Fordismo e Teamwork.** Revista de Economia Política, v. 23, n. 3, jul./set., 2003.

CORIAT, B. **Pensar pelo avesso: modelo japonês de trabalho e organização.** Rio de Janeiro: Revan/UFRJ, 1994.

DAL ROSSO, S. **A jornada de trabalho na sociedade – O castigo de Prometeu.** São Paulo: LTr, 1996.

_____. **Jornada de trabalho: duração e intensidade.** Revista Scielo. Cad. Ciência e Cultura. vol.04, no.4, São Paulo, Oct./Dec. 2006.

_____. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea.** São Paulo: Boitempo, 2008.

DECCA, E. S. de. **O Nascimento das Fábricas.** São Paulo: Brasiliense, 1996.

DEJOURS, C. **Por um novo conceito de saúde.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 1986.

_____. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. & BETIOL, M. I. S. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuição da Escola Dejouriana à relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C.; JAYET, C. **Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo: metodologia aplicada a um caso.** In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. & BETIOL, M. I. S. *Psicodinâmica do trabalho: Contribuição da Escola Dejouriana à relação prazer, sofrimento e trabalho.* São Paulo: Atlas, 1994.

DE MASI, D. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial.** Rio de Janeiro: Ed. José Olympio, 1999.

DIAS, E.C. **Isto é trabalho de gente? Vidas. Trabalho e saúde no Brasil.** São Paulo: Cortez, 1991.

_____. (org). **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde /** Ministério da Saúde do Brasil, Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

DIAS, R. **Sociologia das Organizações.** São Paulo: Atlas, 2008.

DONNANGELO, C. **Saúde e sociedade.** São Paulo: Duas Cidades, 1979.

DORMAN, C.; ZIJLSTRA, F. R. H. **Call centres: high on technology – high on emotions.** *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 12, n. 4, 2003.

DUARTE, R. **Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo.** *Cadernos de Pesquisa*, Rio de Janeiro, n. 115, mar., 2002.

ENGELS, F. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **“Só de pensar em vir trabalhar eu fico de mau humor”:** atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia*, Brasília, v. 6, n. 1, 2001.

ESTUDOS DO TRABALHO. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/selmavenco.pdf>>. Acesso em: 14/09/2008.

FREUD, S. **O mal estar na civilização**. In: Edição standard brasileira das obras psicológicas completas. v. 21. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1975.

FREYSSINET, M. **A divisão capitalista do trabalho**. França, CMRS, 1988.

FUNDACENTRO. Disponível em: <<http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Selma%20Venco.pdf>>. Acesso em: 06/06/2009.

GLINA, Débora Miriam Raab, ROCHA, Lys Esther, BATISTA, Maria Lúcia e MENDONÇA, Maria Goretti Vieira. **Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexo causal com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática**. Revista Scielo. Cad. Saúde Pública vol.17 no.3 Rio de Janeiro May/June 2001

Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2001000300015>. Acesso em: 27/09/2009

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. In Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, mar./abr., 1995.

GOENDER, Jacob. **Globalização, tecnologia e relações de trabalho**. In: Dossiê Globalização. Estudos avançados, v. 11, n. 29, 1997.

GOUNET, T. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo: Boitempo, 1999.

GRAMSCI, A. **Americanismo e fordismo**. In: Gramsci, A. Obras escolhidas. São Paulo: Martins Fontes, 1978.

GRUPO ALGAR – TECNOLOGIA. Disponível em: <<http://www.algartecnologia.com.br/pt/>>. Acesso em: 11/10/2009.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Ed. Loyola, 2001.

_____. **O novo imperialismo**. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

HELOANI, R. **Organização do trabalho: uma visão multidisciplinar**. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Gestão e organização no capitalismo globalizado – História da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. **Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação**. Produção, v. 14, n. 3. Set/dez, São Paulo, 2004.

HELOANI, R.; CAPITÃO, G. **Saúde mental e psicologia do trabalho**. Perspectiva; v. 17, n. 2, São Paulo, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010288392003000200011&script=sci_arttext&tlng=en>. Acesso em: 26/09/2009.

HIRATA, H. (Org.). **Divisão capitalista do trabalho**. Tempo Social, São Paulo, v. 1, n.2, 1989.

_____. **Da polarização das qualificações ao modelo da competência**. In, FERRETI, C. J. ET al. **Novas Tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1994.

_____. **Globalização e divisão sexual do trabalho**. Cadernos Pagu, Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero – Unicamp, n. 17 e 18, 2001/2002.

_____. **Nova divisão sexual do trabalho: um olhar voltado para empresa e a sociedade**. São Paulo: Boitempo, 2002.

HUNTER, D. **The diseases of occupations**. London: The English University Press, 1974.

IANNI, O. **Dialética e Capitalismo: Ensaio sobre o pensamento de Marx**. Petrópolis: Vozes. 1988.

INSTITUTO DENVER Disponível em: <<http://www.institutodenver.com.br/profissao-operador-telemarketing.html>>. Acesso em: 27/09/2008.

JACQUES, M. G. **Acidentes e doenças ocupacionais: implicações psíquicas**. In: II Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho, 12 a 14 de outubro de 2006, Goiânia, 2006.

KATZ, C.; COGGIOLA, O. **Neoliberalismo ou crise do capital?**. São Paulo: Xamã, 1996.

LANCMAN, S. **Psicodinâmica do trabalho**. In: CAVALCANTI, A. GALVÃO, C. (Orgs.). **Terapia Ocupacional: fundamentação e prática**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2007.

LAURELL, A. S.; NORIEGA, M. **Processo de Produção e Saúde: Trabalho e Desgaste Operário**. São Paulo: Hucitec, 1989.

LAZAGNA, A. **Lênin, as forças produtivas e o taylorismo**. Dissertação de Mestrado em Sociologia da Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2002.

LARANJEIRA, S. M. **A reestruturação das telecomunicações e os sindicatos**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, São Paulo, v. 18, n. 52, junho, 2003.

LE GUILLANT, L. **A neurose das telefonistas**. Revista Brasileira de Saúde, 1984.

LUXEMBURG, R. **A acumulação do capital: contribuição ao estudo econômico do imperialismo**. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

MARCELINO, P.R.P. **Honda: terceirização e precarização – a outra face do toyotismo**. In: Antunes, R. Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. (Org). São Paulo: Boitempo, 2006.

MARQUÉZ, M.B. **Carrapateando: uma análise psicossocial da atividade de telemarketing**. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Psicologia, Universidade Católica de São Paulo, 2002.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. São Paulo: Abril Cultural, 1980.

MARX, K.; ENGELS, F. **Manifesto do partido comunista** (S. T. B. CASSAL, Trad.). Porto Alegre: L&PM, 2001.

MANDEL, E. **A crise do capital: os fatos e a sua interpretação marxista**. São Paulo: Ensaio, 1990.

MENDES, R. **Patologia do trabalho**. São Paulo: Atheneu, 1975.

MENDES, R. e DIAS, E. C. **Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador**. São Paulo, Caderno Scielo, v. 25, no. 5, 1991. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v25n5/03.pdf>>. Acesso em: 11/09/2009.

MENDONÇA, L. A. C. **Determinantes sociais do processo saúde-doença**. Curitiba: FCMR/SESA, 1988.

MERLO, A. R. C.; LAPIS, N. L. **A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho**. Revista Psicologia e Sociedade, Porto Alegre, v. 19, n. 1, Jan/Abr, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822007000100009&script=sci_arttext&tlng=ES>. Acesso em: 21/02/2009.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital**. São Paulo: Boitempo Editora, 2002.

_____. **Desemprego e precarização: um grande desafio para a esquerda**. In: ANTUNES, R. (Org.) Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 2ª ed. São Paulo – Rio de Janeiro: Editora Hucitec – Abrasco, 1993.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; CRUZ NETO, O.; GOMES, R. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MINAYO-GOMEZ, C.; THEDIM-COSTA, S. M. F. **A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas**. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, 1997. Disponível em: <http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0102-311X1997000600003&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 15/11/2008.

MONTORO, O. C. P. **O estresse na comunicação do telemarketing**. Monografia de conclusão do curso de voz. CEFAC, São Paulo, 1998.

MORIN, E. **Os sentidos do trabalho**. Revista de Administração de Empresas – RAE; v. 41, n. 3. São Paulo, 2001.

MOURA, A. **A classe e a não-classe em Marx**. In: III Simpósio Lutas Sociais na América Latina - Trabalhadore(a)s em movimento: constituição de um novo proletariado? Anais do III Simpósio. Londrina, 2008. Disponível em: <<http://www2.uel.br/grupo-pesquisa/gepal/terceirogepal/alessandro.pdf>>. Acesso em 10 fev 2009.

MULLER, L. E. **Qualificação e produção no Brasil: o debate atual**. Trabalho realizado para a conclusão do curso de Pedagogia na Universidade Estadual de Campinas, 2006.

NAVARRO, V. L. **O trabalho e a saúde do trabalhador na indústria de calçados**. Revista São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 71, n. 2, 2003.

_____. **Reestruturação produtiva e precarização do trabalho na indústria de calçados no Brasil**. In: II Conferência Internacional La obra de Carlos Marx y los desafíos del siglo XXI, 2004, Havana. Ponencias recibidas para la II Conferencia Internacional La obra de Carlos Marx y los desafíos del siglo XXI. Disponível em: <http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso04/navarro_290204.pdf>. Acesso em 04 de maio de 2008.

_____. **O trabalho na produção de calçados no Brasil no contexto da reestruturação produtiva**. In: BIALAKOWSKY, A. L. et al. Trabajo y capitalismo entre siglos en latinoamérica. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara, 2005.

NAVARRO, V. L. **A indústria de calçados no turbilhão da reestruturação**. In: ANTUNES, R. (Org.) Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. **Trabalho e trabalhadores do calçado: a indústria calçadista de Franca (SP) – das origens artesanais a reestruturação produtiva**. São Paulo: Expressão Popular, 2006b.

_____. **Trabalho, saúde e tempo livre sob os domínios do capital**. In: PADILHA, V. (org.) Dialética do lazer. São Paulo: Ed. Cortez, 2006c.

NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. **Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo**. Revista Psicologia e Sociedade. Porto Alegre, v. 19, n. esp., 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010271822007000400004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 de agosto de 2008.

NETTO, J. P; BRAZ, M. **Economia política: uma introdução crítica**. São Paulo, Cortez, 2006.

NIKITIN, P. **Economia política**. Moscou: Linguas Extranjeras, s.d.

NOGUEIRA, C. M. **A Feminização no Mundo do Trabalho**. Campinas: Autores Associados, 2004.

_____. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

NOGUEIRA, C. M.; BASTOS, F. C. **O desenho do trabalho assalariado em empresas fidelizadoras da indústria de call centers no Brasil**. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

OBSERVATÓRIO SOCIAL Disponível em: <<http://www.observatoriosocial.org.br/portal/index.php?option=content&task=view&id=3839&Itemid=89>>. Acesso em: 16/09/2008

OLIVEIRA, C. R. de. **História do trabalho**. 5 ed. São Paulo: Ática, 2006.

OLIVEIRA, S. M. **Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração**. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

PERES, M. S. C. **Do taylorismo/fordismo à acumulação flexível toyotista: novos paradigmas e velhos dilemas**. Intellectus. Revista Acadêmica Digital das Faculdades UNOPEC, Sumaré, v. 2, julho, 2004.

POCHMANN, M. **O trabalho sob fogo cruzado: exclusão, desemprego e precarização no final do século**. São Paulo: Contexto, 1999.

_____. **O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu**. São Paulo: Boitempo, 2001.

_____. **Desempregados do Brasil**. In: ANTUNES, R. (Org.). Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006.

PORTAL DO CALL CENTER. Disponível em: <[http://portaldocallcenter.consumidor moderno.com.br/](http://portaldocallcenter.consumidormoderno.com.br/)>. Acesso em 11/10/2009.

RAGO, L. M.; MOREIRA, E. F. P. **O que é Taylorismo**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

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

ROZITCHNER, L. **Freud e o problema do Poder**. Tradução de Marta Maria Okamoto e Liz Gonzaga Braga, São Paulo: Escuta, 1989.

SALAMA, P.; VALIER, J. **Uma introdução à economia política**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1975.

SEGNINI, L. **Educação, trabalho e desenvolvimento: uma complexa relação**. Trabalho e Educação, Revista do NETE/UFMG, Belo Horizonte, 1999/2000.

SELIGMANN-SILVA, E. **Desgaste Mental no Trabalho Dominado**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ/Editora Cortez, 1994.

SELLTIZ, C. e outros. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Ed. EDUSP, 1975.

SILVA, A. M. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios**. Tese de Mestrado, UFMG, 2004.

SILVA, J.R.G. **Operadores de call center: inconsistências e desafios na gestão de pessoas**. Encontro Nacional ANPAD, 2002.

SWEEZY, P. M. **Teoria do desenvolvimento capitalista**. Rio de Janeiro: Zahar, 1962.

SWEEZY, P. M. e outros. **Do feudalismo ao capitalismo**. Lisboa: Dom Quixote, 1978.

SZNELWAR, L.I.; ABRAHÃO, J.I.; MASCIA, F.L. **Trabalhar em centrais de atendimento: a busca de sentido em tarefas esvaziadas**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 31, p. 97 – 112, São Paulo, 2006.

TAYLOR, F. W. **Princípios da Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1987.

TAYLOR, P.; BAIN, P. **Na assembly line in the head: work and employee relations in the call centre**. Industrial Relations Journal, v. 30, n. 2, 199.

THOMPSON, P. **A formação da classe operária inglesa**. Vol. 1. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

_____. **A voz do passado: história oral**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

TORRES, C.C. **A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas**. Tese de mestrado. Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

VENCO, S. B. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. Tese de doutorado. Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

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

VILELA, L. V.; ASSUNÇÃO, A. A. **Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores**. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, 2004.

VILLELA, D.R. e outros. **Aprendizagem organizacional em call centers: uma análise sobre as dicotomias entre o discurso e a prática e seus efeitos**. Encontro Nacional ANPAD, 2005.

WICKHAM, J.; COLLINS, G. **The call centre: a nursery for new forms of work organization?** The Service Industries Journal, v. 24, n. 1, 2004.

WOLFF, S. **O espectro da reificação em uma empresa de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos**. Tese de doutorado. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Unicamp, Campinas, 2004.

WOLFF, S.; CAVALCANTE, S. **O mundo virtual e reificado das telecomunicações: o caso Sercomtel**. In: ANTUNES, R. Riqueza e miséria do trabalho no Brasil (Org.). São Paulo: Boitempo, 2006.

WOOD JR, T . **Fordismo, Toyotismo e Volvismo: os caminhos da indústria em busca do tempo perdido**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 32, 1992.

7. ANEXOS

ANEXO A

Roteiro de Entrevista

Data:

Local:

Início da entrevista:

Término da entrevista:

Dados Pessoais

Nome:

Idade:

Cor:

Sexo: () masculino () feminino

Estado civil:

Idade em que se casou:

Tempo em que está casado(a) ou separado(a):

Escolaridade:

() Ensino Fundamental () completo () incompleto

() Ensino Médio () completo () incompleto

() Ensino Superior () completo () incompleto

() Outro:

Está satisfeito(a) com a sua escolaridade? () sim () não
Gostaria de estudar mais?

O que gostaria de fazer?

Seria possível continuar a estudar? () sim () não

Por quê?

O sr(a) tem algum hobby? O que faz para se distrair e divertir?

Dados Profissionais

Profissão:

Ocupação Atual:

Cargo:

O sr(a) aprecia o seu trabalho? ()sim ()não

Por quê?

Qual é o tipo de contrato de trabalho:

Há quanto tempo o(a) sr(a) está na empresa?

Antes de ingressar na empresa o que o sr(a) estava fazendo?

() Estudando

() Desempregado(a)

() Trabalhando como empregado formal em outra empresa

() Trabalhando como autônomo(a)

Neste caso, o que o sr(a) fazia?

Com que idade o sr(a) começou a trabalhar?

Quais os trabalhos que o sr(a) já desenvolveu durante toda a sua vida profissional?

Por que escolheu este trabalho?

O sr(a) sempre exerceu a mesma função desde que ingressou na empresa? ()sim ()não

Quais os cargos que o sr(a) já ocupou na empresa onde você trabalha atualmente?

Antes de ocupar o cargo o sr(a) recebeu algum tipo de treinamento?

Qual é o seu salário:

() 1 salário mínimo

() de 1 a 2 salários mínimos

() de 2 a 3 salários mínimos

() acima de 3 salários mínimos

O sr. (a) faz hora extra? ()sim ()não

Por imposição da empresa? ()sim ()não

Com que frequência?

() todos os dias

() de 3 a 4 vezes por semana

() de 2 a 3 vezes por semana

() 1 vez por semana

A empresa paga pelas horas-extras? ()sim ()não

Existe banco de horas? ()sim ()não

O (a) sr. (a) trabalha nos finais de semana? ()sim ()não

Em que ocasiões?

E nos feriados? ()sim ()não

O que o (a) sr. (a) pensa sobre o trabalho que realiza?

O (a) sr. (a) pretende continuar trabalhando nesta atividade por muito tempo?

()sim ()não

Por quê?

Quais os motivos levam o (a) sr (a) a faltar ao trabalho?

Qual é o tipo de trabalho que o (a) sr (a) gostaria de desenvolver?

A empresa oferece algum benefício para os seus funcionários? ()sim ()não

Quais são os benefícios oferecidos?

O sr(a) é ligado a algum sindicato? ()sim ()não

Qual é o sindicato?

Os representantes do sindicato visitam a empresa? Com que frequência?

O sr(a) participa das reuniões do sindicato?

O sr(a) está satisfeito com o trabalho desenvolvido pelo sindicato?

Rotina de trabalho

Descreva a sua rotina de trabalho, no que se refere às suas atribuições e tarefas desde que você entra na empresa.

Qual é a sua jornada de trabalho?

Qual é o seu horário de entrada?

E de saída?

Qual é o tempo de intervalo para almoço?

E pausas para beber água ou ir ao banheiro?

O sr(a) utiliza algum equipamento na execução das suas atividades de trabalho?

Condições de Trabalho

Como é o seu ambiente de trabalho considerando os seguintes aspetos?

Iluminação: ()ruim ()regular ()bom ()excelente

Ventilação: ()ruim ()regular ()bom ()excelente

Barulho: ()ruim ()regular ()bom ()excelente

Condições dos equipamentos de trabalho: ()ruim ()regular ()bom ()excelente

Como é a relação do (a) sr. (a) com os seus colegas de trabalho?

E com a chefia?

Durante o trabalho o (a) sr. (a) se aborrece? ()sim ()não

O que mais o (a) aborrece?

Quando isto acontece o que o (a) sr. (a) faz?

Na empresa onde o (a) sr. (a) trabalha existe algum espaço especial para descanso dos trabalhadores durante a jornada de trabalho?

()sim ()não

Em que momento é permitido utiliza-lo?

Descreva-o, por favor.

Saúde

Na empresa onde o (a) sr. (a) trabalha existe programas de ginástica laboral?

()sim ()não

Em que período acontece?

O sr. participa?

O que o (a) sr. (a) pensa sobre isso?

Existe muita pressão sobre os trabalhadores? ()sim ()não

O (a) sr (a) já se sentiu pressionado? ()sim ()não

Com que frequência isso acontece?

A pressão parte de quem?

No seu ponto de vista, quem mais sofre com esse tipo de coisa: os homens ou as mulheres?

Por quê?

O sr(a) acredita que o trabalho que o(a) sr(a) desempenha afeta a sua saúde de alguma maneira? ()sim ()não

Considerando o último mês, o(a) sr(a) trabalhou com algum desconforto físico ou psíquico?

sim não

Dor muscular:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Dor de ouvido:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Ardência nos olhos:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Dor de cabeça:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Irritabilidade:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Desânimo:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Cansaço mental:

todos os dias em muitos dias na metade dos dias em poucos dias em nenhum dos dias

Existe algum atendimento médico para o funcionário durante a jornada de trabalho?

sim não

Como ele acontece?

Em que situação ele é oferecido?

Existe algum atendimento psicológico para o funcionário durante a jornada de trabalho?

sim não

Como ele acontece?

Em que situação ele é oferecido?

Como o (a) sr. (a) se sente após um dia de trabalho?

O que o (a) sr. (a) faz quando chega em casa depois de um dia de trabalho?

O (a) sr. (a) tem algum tipo de hobby? Qual é o seu lazer?

O (a) sr. (a) tem o hábito de usar o computador e a internet como lazer em casa?

Como é o uso que o (a) sr. (a) faz do telefone fora do ambiente de trabalho?

Observações:

ANEXO B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu,, concordo em participar, como voluntário (a), da pesquisa: “Trabalho e saúde: estudo sobre as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* em Uberlândia (MG)”, desenvolvida pela pesquisadora Dienany Pinto Rodrigues da Cunha, sob orientação da Prof^a. Dr^a. Vera Lúcia Navarro, professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP - USP). O estudo pretende contribuir para a área de psicologia social e do trabalho. Trata-se de uma pesquisa totalmente gratuita, com adesão voluntária dos operadores de *telemarketing*, não oferecendo aos participantes, riscos à saúde e nenhum problema ou ônus financeiro. Salienta-se que não será realizado nenhum procedimento que não esteja relacionado com a pesquisa.

As atividades para a coleta de dados consistirão em um encontro com cada participante, a ser realizado no domicílio do trabalhador e em horário agendado com os participantes.

Os dados coletados através de gravações de áudio serão utilizados para fins acadêmico-científicos, podendo ser apresentados em seminários, congressos e em outras reuniões científicas. Todas as informações coletadas serão tratadas de maneira sigilosa, sem que haja qualquer exposição dos participantes, e todas as gravações serão inutilizadas ao término da pesquisa.

Declaro, portanto, estar informado sobre as condições para minha participação na presente pesquisa, tendo compreendido com clareza os procedimentos aos quais serei submetido (a), estando ciente de que:

1. Aceito voluntariamente a participação nesse estudo, não tendo sofrido nenhuma forma de pressão para isso;
2. Se não concordar em participar deste estudo ou interromper minha participação, não terei qualquer tipo de constrangimento ou repreensão;
3. A minha participação consistirá em fazer parte de um encontro individual com a pesquisadora para discussão de questões pertinentes a esse estudo em particular;
4. Os encontros serão gravados em fitas de áudio, mas não serei identificado, nem a empresa em que trabalho;
5. Se julgar necessário, poderei contar com a assistência da pesquisadora responsável, a partir de agendamento prévio, para possíveis esclarecimentos sobre o tema e caso haja necessidade de suporte emocional decorrentes de questões mobilizadas pelo estudo.

....., de de

Assinatura do participante

- Dienany Pinto Rodrigues da Cunha – Pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (FFCLRP - USP).
- Prof^a. Dr^a. Vera Lúcia Navarro – Docente do Departamento de Psicologia e Educação da FFCLRP – USP.
- Contato com as pesquisadoras: (34)3315-7818 e (16)36023807.