

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

LUANA RAYZA DA SILVA SANTOS

**UM VISLUMBRE DA PRECARIZAÇÃO: REFLETINDO AS
RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL CENTER NO RECIFE**

Recife

2023

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

**UM VISLUMBRE DA PRECARIZAÇÃO: REFLETINDO AS
RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL CENTER NO RECIFE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado pela aluna
LUANA RAYZA DA SILVA SANTOS ao Curso de
BACHARELADO EM CIÊNCIAS SOCIAIS da Universidade
Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), para obtenção do grau
de bacharel em Ciências Sociais, sob a orientação do professor
Dr. MAURÍCIO SARDÁ DE FARIA.

Recife
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sistema Integrado de Bibliotecas
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S237v Santos, Luana Rayza da Silva
 Um Vislumbre da Precarização: Refletindo as Relações de Trabalho em Call Center no Recife / Luana Rayza da Silva Santos. - 2023.
 45 f.

Orientador: Mauricio Sarda de Faria.
Inclui referências e apêndice(s).

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em Ciências Sociais, Recife, 2023.

1. Call center . 2. Relações de trabalho. 3. Precarização. I. Faria, Mauricio Sarda de, orient. II. Título

CDD 300

LUANA RAYZA DA SILVA SANTOS

**UM VISLUMBRE DA PRECARIZAÇÃO: REFLETINDO AS
RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL CENTER NO RECIFE**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à avaliação da banca examinadora do Curso de Bacharelado em Ciências Sociais da UFRPE- Universidade Federal Rural de Pernambuco, em 21 de setembro de 2023.

Resultado da defesa: _____

BANCA EXAMINADORA

Professor Dr. Maurício Sardá de Faria

Professora Dra. Alessandra Uchoa Sisnando

Professor Dr. João Moraes de Sousa

Dedico este trabalho a meus pais (in memoriam), que infelizmente não conseguiram estar presente neste momento; a minha irmã Maria, meus familiares, meus amigos e meu namorado, que me auxiliaram de todas as formas no processo; e por fim a todo o corpo docente do Departamento de Bacharelado em Ciências Sociais que se empenharam em me ensinar de modo delicado sobre ser uma cientista social. A todos: Muito obrigada!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha mãe, Ana Maria da Silva que pode acompanhar minha entrada na universidade com orgulho, eu sei que ela se orgulharia de ver minha conclusão e agradeço a todo seu esforço, pois foi ele que me trouxe até aqui, foi esse esforço que despertou em mim esperança de que a educação pode transformar, obrigada mainha; Agradeço a meu pai, Cicero João dos Santos que sempre me incentivou a sonhar com suas histórias intermináveis, sua grande imaginação, seu senso de humor inigualável, obrigada por tudo esforço painho.

Agradeço a meu orientador, Profº Drº Maurício Sardá por toda a paciência, compreensão, delicadeza, engajamento, ensino e a respeitosa orientação, muito obrigada sem o senhor esse trabalho não seria possível; Agradeço à professora, Profª Drª Maria do Socorro de Lima Oliveira por todo o apoio, disponibilidade ao longo da disciplina, delicadeza e carinho; A todo corpo docente do curso de bacharelado em ciências sociais em especial aos professores que me orientaram direta ou indiretamente ao longo do curso Profª Drª Roseana Borges de Medeiros, Profº Drº João Moraes de Sousa, Profº Drº Otávio Santos, Profº Drº Tarcisio Silva, a todos meu muito obrigada; A Universidade Federal Rural de Pernambuco, muito obrigada a todos que compõem a instituição, seus técnicos e terceirizados por todo o trabalho empenhado nesta formação, em especial a Cristiane Pacheco que sempre foi extremamente solícita, carinhosa, atenciosa e dedicada em exercer sua função com amor e humanidade, obrigada; A banca examinadora deste projeto e conclusão de curso, muito obrigada pela disponibilidade e presença neste dia tão especial.

Agradeço a minha Irmã Maria Luiza Silva dos Santos por me acompanhar em todos os processos da vida, obrigada por tudo minha irmã; A minha irmã e prima Andreza Santos e sua filha e minha afilhada Clarice Santos, muito obrigada por tudo e todos os processos; Agradeço a toda minha família por completo me auxiliou em todo o processo, vocês sabem que não conseguiria citar a todos visto que somos uma família imensa, então a todos da família Silva e Santos, muito obrigada eu amo a todos vocês; Agradeço a meu amigo e irmão de alma Thiago Dias, por toda ajuda, acolhimento, e todos os momentos inigualáveis que vivemos e ainda viveremos juntos, obrigada amigo ainda lembro que você estava no dia em que escolhi o curso; Agradeço a meu amigo, exemplo, e parceiro de vida Denilson Cabral,

obrigada por todos os momentos de acolhimento, carinho, parceria, e cada momento indescritível que passamos e passaremos ao longo dessa vida; Agradeço a meu amado namorado e parceiro em todos os momentos, Caio H. Alves de Oliveira Miranda, obrigada por toda risada, carinho e ajuda em todos os processo, obrigada amor; Agradeço a meu amigo querido Francisco Vieira por cada risada, momento de força, de apoio, de loucura, diversão, critica, crise e acolhimento ao longo deste curso,; Agradeço a minha amiga Cecília Ludmilla por todo momento de carinho, amor e companheirismo ao longo do curso, eu sei que não chegaria até aqui sem muito dos seus conselhos; Agradeço a minha amiga, poetisa, cientistas social e exemplo Natasha Silva, a portadora de um dos mais lindos e sinceros sorrisos, muito obrigada por toda gargalha e companheirismo ao longo dessa reta final do curso; Agradeço a minha amiga Célia Regina, uma das pessoas mais calmas, mais queridas e mais sinceras que este curso pode me presentear; As minhas amigas e parceiras de curso Raquel Cabral, Ana Nascimento, Carla Caroline, Lara Buitron, muito obrigada por todo carinho, parceria e fraternidade; Agradeço as minhas amigas queridas Vivian Rodrigues e Maria Vitória por todo carinho, acolhimento e gargalhadas ao longo de todo o processo; A todos que aqui não foram citados mais fizeram parte desta parte tão transformadora da minha vida, colegas de trabalho, curso e vida: Muito obrigada!

“Mas há fronteiras nos jardins da razão”

(Chico Science)

RESUMO

Esta pesquisa surge como contribuição para o campo de estudo da sociologia do trabalho ao buscar refletir sobre as mutações e precarizações alocadas às relações de trabalho no cenário capitalista, tomando como referencial para reflexão as relações disseminadas nas empresas de call center e suas implicações no bem estar dos trabalhadores. O presente trabalho tem como objetivo compreender as relações de trabalho estabelecidas em call center e quais suas consequências na qualidade de vida de seus trabalhadores, para isto está pesquisa debruçou-se inicialmente a situar o marco teórico deste trabalho compreendendo as acepções de trabalho ao longo da história, as relações de trabalho estabelecidas no capitalismo e as novas relações de trabalho com foco na compreensão de sua consequência no bem estar dos trabalhadores. No que tange a metodologia, foi-se utilizada a abordagem metodológica qualitativa. Para coleta de dados, foi realizado a revisão sistemática de literatura e entrevistas semiestruturadas. Como técnica de análise, foi utilizada a análise de conteúdo. Os resultados evidenciam para um ambiente de extremo estresse, controle e coerção em busca de resultados. Conclui-se, portanto, que esta pesquisa impacta socialmente ao dar voz a uma classe de trabalhadores em situação de extrema precarização, que sofre no dia a dia com as mais diversas violências em seu ambiente de trabalho.

Palavras-Chave: *Call center. Relações de trabalho. Precarização.*

ABSTRACT

This research appears as a contribution to the field of study of the sociology of work by seeking to reflect on the mutations and precariousness attributed to work relations in the capitalist scenario, taking as a reference for reflection the relations disseminated in call center companies and their implications for well-being of the workers. The present work aims to understand the work relationships established in call centers and what their consequences are on the quality of life of its workers. For this purpose, this research initially focused on situating the theoretical framework of this work, understanding the meanings of work throughout the history, the labor relations established in capitalism and the new labor relations with a focus on understanding their consequences on the well-being of workers. Regarding methodology, a qualitative methodological approach was used. For data collection, a systematic literature review and semi-structured interviews were carried out. As an analysis technique, content analysis was used. The results highlight an environment of extreme stress, control and coercion in search of results. It is concluded, therefore, that this research has a social impact by giving voice to a class of workers in extremely precarious situations, who suffer from the most diverse types of violence in their work environment on a daily basis.

Key words: Call center. Work relationships. Precariousness .

LISTA DE SIGLAS

CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

NPS - Net Promoter Score

SINTTEL - Sindicato dos trabalhadores de Telecomunicações

SINTTEL PE - Sindicato dos trabalhadores de Telecomunicações de Pernambuco

TMA - Tempo médio de atendimento

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
CAPÍTULO I:.....	17
CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO E AS RELAÇÕES DE TRABALHO.....	17
1.1 As acepções de trabalho.....	17
1.2 As relações de trabalho no capitalismo.....	21
1.3 As novas relações de trabalho e o adoecimento.....	24
CAPÍTULO II:.....	28
AS RELAÇÕES DE TRABALHO ESTABELECIDAS EM CALL CENTERS.....	28
2.1 As relações e estrutura de trabalho em call centers.....	28
2.2 As consequências das relações na vida dos trabalhadores.....	32
4. REFERÊNCIAS.....	43
5. ANEXO.....	45

1. INTRODUÇÃO

Em 2023, na Espanha, uma trabalhadora de call center morreu durante expediente e seus colegas de trabalho foram obrigados a permanecerem nos postos de trabalho por duas horas e quarenta minutos, recebendo ligações dos clientes junto ao corpo da colega (DURÃES, 2023). Por mais que esta cena lembre um filme de terror da nova geração, ela ocorreu em uma central de atendimento, um *call center*.

Em 2021, ingressei como operadora de *call center* em uma das maiores e mais famosas redes de Pernambuco, como tantos jovens que recorrem ao serviço de teleatendimento como opção para o primeiro emprego, bem como uma forma de obtenção de renda. Neste período, enquanto cursava a graduação de ciências sociais, percebi diversas questões sociais e políticas presentes naquele espaço e na profissão de teleatendente. Estas empresas possuem enorme facilidade na contratação e demissão dos funcionários, o que consequentemente as torna palco de uma rotatividade maior que o convencional, levando uma a maior fragilidade nos direitos trabalhistas e de estruturação sindical, configurando uma categoria de trabalhadores constantemente ameaçados (MORAIS, 2018).

Viver a experiência concreta destas relações de trabalho e a vivência como trabalhadora permitiu visualizar como o trabalho de teleatendimento afetou meu bem estar e saúde física e mental, o que ocasionou o ímpeto de buscar refletir esta experiência. Como ponto de partida para essa reflexão, estabelecemos a seguinte questão: **Quais relações de trabalho estabelecidas em *call centers* e quais seus desdobramentos na vida dos profissionais de teleatendimento?**

Assim estruturada a problemática e a questão geral da pesquisa, definimos como objetivo geral o seguinte: compreender as relações de trabalho estabelecidas em *call center* e quais suas consequências na qualidade de vida de seus trabalhadores. De modo específico, a investigação buscará: a) realizar uma aproximação conceitual ao tema do trabalho no capitalismo e as formas modernas de precarização do trabalho; b) descrever o processo de trabalho e o cotidiano laboral das empresas de call center; b) identificar, a partir da percepção dos trabalhadores de teleatendimento, os impactos da estrutura de trabalho no bem estar físico e mental dos trabalhadores.

Este trabalho constou como base metodológica a pesquisa qualitativa, compreendendo a liberdade de espaço para observar as particularidades individuais dos entrevistados e observados, assim como para a compreensão de suas perspectivas. A análise de conteúdo se fez presente neste trabalho como aporte para o processo de alinhamento entre depoimentos e material bibliográfico estudado. Essa técnica foi escolhida por permitir uma abordagem ampla contando com diferentes aportes de conteúdo, sejam eles verbais ou não-verbais, por meio de uma sistematização de métodos empregados na análise de dados (SOUSA; SANTOS, 2020, pág. 1399).

Durante o trabalho de campo, foram realizadas 6 (seis) entrevistas semiestruturadas com objetivo de levantar e sistematizar a percepção dos trabalhadores sobre suas atividades na empresa e fora dela. As entrevistas possibilitam a construção de relações de confiança entre o entrevistado e o pesquisador, assim como maior liberdade na condução do diálogo.

Deve-se mencionar que o contato com os possíveis entrevistados e a aceitação para o consentimento da entrevista não se efetivaram facilmente. Ao mesmo tempo em que demonstravam reconhecer a importância da pesquisa, o receio de ser identificado pela empresa e ficar sujeitos a punições tornou sensível a realização das entrevistas. De todo modo, foi entregue a todos os entrevistados o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, bem como a garantia do anonimato e tiveram seus nomes modificados como garantia de segurança

Foram entrevistadas/os cinco atendentes e uma supervisora fora do horário de trabalho via google meet, como garantia de melhor logística para todos, estes funcionários foram escolhidos de forma intencional, de acordo com indicações de pessoas e colegas. Todos os entrevistados possuem de 2 a 10 anos de empresa e fazem parte da mesma empresa de *call center*, esta que não será revelada neste trabalho para como garantia de segurança dos trabalhadores. O quadro 1, abaixo, apresenta as principais informações dos entrevistados nesta pesquisa.

Quadro 1 - Dados dos/as Trabalhadores/as entrevistados/as

Entrevistados	Gênero	Idade	Escolaridade	Tempo na profissão	Cargo
Entrevista 1	Feminino	30 anos	Médio completo	10 anos	Atendente
Entrevista 2	Feminino	22 anos	Ensino superior incompleto	2 anos	Atendente
Entrevista 3	Feminino	21 anos	Ensino superior incompleto	2 anos	Atendente
Entrevista 4	Feminino	28 anos	Ensino superior incompleto	10 anos	Supervisor
Entrevista 5	Feminino	27 anos	Ensino superior	8 anos	Atendente
Entrevista 6	Masculino	30 anos	Ensino superior	10 anos	Atendente

De modo presencial realizamos visitas ao Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco (SINTTEL-PE) que representa a categoria em Pernambuco. Na sede do Sindicato, entrevistamos um dirigente sindical responsável pelo acompanhamento da empresa na qual atuam os entrevistados. Parte dos dados obtidos foram a partir da revisão bibliográfica sistemática, visto que muitos dos dados sobre empresas de *call center* não estão em disponibilidade no sindicato. Segundo o diretor do sindicato, muitos dos dados ainda precisam ser protocolados e modernizados, o que está em processo.

Entender as diversas mutações no mundo do trabalho e todo o aspecto geral norteando as relações de trabalho, sempre foi um campo muito vasto na sociologia. Esta pesquisa pretende contribuir para este campo de estudo buscando novas interlocuções e principalmente disponibilizando-se a dar voz a estes trabalhadores, servindo como um alicerce para denunciar os diversos tipos de precarização que os afligem constantemente.

Esta monografia está dividida em dois capítulos além da presente introdução. No primeiro capítulo, tecemos considerações sobre o trabalho e as relações de trabalho no capitalismo, delineando o marco teórico para fundamentar a pesquisa. O segundo capítulo apresenta os resultados encontrados no trabalho empírico, a percepção dos trabalhadores sobre sua vivência na empresa, e a análise das condições e das relações de trabalho numa empresa de teleatendimento . Por fim, apresentamos algumas considerações finais da pesquisa e a bibliografia referida.

CAPÍTULO I:

CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO E AS RELAÇÕES DE TRABALHO

O presente capítulo tem como objetivo apresentar o marco teórico a qual este trabalho está alicerçado, trazendo uma breve reflexão sobre as mutações no conceito de trabalho ao longo dos anos, as relações de trabalho presentes no capitalismo, como se estruturam e, por fim, como estas relações se estabelecem na contemporaneidade e quais seus impactos nos trabalhadores.

1.1 As acepções de trabalho

“Ninguém trabalha em call center por opção, a tendência é que tenham esse trabalho por necessidade.”
(Entrevistada 4)

Etimologicamente a palavra trabalho deriva de “tripallium”, um instrumento de tortura utilizado em escravos e camponeses que não conseguiam efetuar o pagamento de seus impostos. O instrumento era caracterizado por três (tri) paus (pallium) munidos em sua maioria com um ponta de ferro utilizado, onde as vítimas passavam por um lenta tortura.

Tripalium era um instrumento feito de três paus aguçados, algumas vezes ainda munidos de pontas de ferro, no qual os agricultores bateriam o trigo, as espigas de milho, o linho para rasgá-los e esfiapá-los. A maioria dos dicionários, contudo, registra tripalium apenas como instrumento de tortura, o que teria sido originalmente ou se tornado depois. A Tripalium se liga o verbo do latim vulgar tripaliare, que significa justamente torturar (ALBORNOZ, 1994, pág. 10).

Na Grécia Antiga havia uma valorização da ociosidade. Os cidadãos livres desprezavam o trabalho (RIBEIRO; LÉDA, 2004, pág.76), e destinavam esses a seus escravos e desprovidos da liberdade e ócio. Na antiguidade, a necessidade de se ter escravos se justificava em virtude da natureza servil de todas as ocupações que servissem à manutenção da vida (ARENKT, 2007). Ou seja, os escravos eram essenciais para a conservação da vida do cidadão e o homem só conseguia atingir a liberdade subjugando outros homens que viveriam a seus serviços (ARENKT, 2007).

O significado de trabalho mais atual, que abarca todo o entendimento de centralidade do processo de produção na vida de cada indivíduo, levando em consideração seu aspecto social, subjetivo e econômico, é construído apenas no renascimento quando é difundida a ideia de que:

As razões para trabalhar estão no próprio trabalho e não fora dele ou em qualquer de suas consequências. A satisfação do trabalho não decorre da renda, nem da salvação, sequer do status ou do poder sobre outras pessoas, mas do processo técnico inerente (ALBORNOZ, 1994, pág. 59)

Esta concepção de “trabalhar pelo trabalho”, ou também, trabalhar com a motivação do cumprimento de suas respectivas funções é associada ao renascimento, no qual a técnica, a ciência e a inovação estão associadas à dominação do homem sobre a natureza, e nesse surgimento do capitalismo são difundidas os novos significados.

As nascentes relações capitalistas e o desenvolvimento da ciência e da técnica acarretam uma nova atitude com relação às atividades humanas vinculadas à transformação da natureza, as quais já não recaem - como na Antiguidade - sobre escravos, mas sobre homens livres. Valoriza-se a ação do homem, e dentro dela, não apenas aquilo que já era anteriormente considerado nobre, como a arte ou a guerra, mas também aquelas ações que, por se exercer sobre coisas materiais, eram consideradas inferiores (ALBORNOZ, 1994, pág. 60)

São nessas nascentes filosóficas renascentistas que o trabalho, e sobretudo o trabalho manual, passa a ser difundido como necessário e uma condição para a liberdade, ideia que permanece entre os séculos XVI e XVII. (ALBORNOZ, 1994) Já no século XVII, as acepções difundidas pelos economistas Adam Smith e David Ricardo são marcos importantes na história do trabalho.

No berço da revolução industrial, estes autores observaram no trabalho a fonte de riqueza social e todo valor humano. Contudo, tal perspectiva é observada com base na possibilidade de lucro para a classe econômica e politicamente dominante, sem distribuir a riqueza produzida na perspectiva do trabalhador, com suas subjetividades e adversidades em práticas laborais.

Também no século XVIII, os economistas clássicos - Adam Smith e David Ricardo, especialmente - se caracterizam pela exaltação da atividade material produtiva que percebem na sociedade burguesa. A eles se reconhece o mérito de haver enxergado no trabalho humano a fonte de toda riqueza social e de todo valor. Mas os economistas viram o trabalho humano apenas por sua utilidade exterior e não por seu entrosamento com o homem. Dissociaram o operário do homem concreto que ele é: ou seja, fizeram uma imagem de homem apenas como homo oeconomicus. O conceito de atividade material transformadora da realidade natural fica reduzido a um conceito econômico... (ALBORNOZ, 1994, pág. 61).

Sendo assim, a perspectiva econômica difundida pelos pais do liberalismo não consegue dar conta de toda a individualidade a qual o trabalho preenche na perspectiva dos indivíduos.

A revolução industrial trouxe ao trabalhador uma dimensão do trabalho diferente das observadas na prática artesanal, na qual uma prévia programação é determinada e contabilizada no cronômetro. Tem início a divisão técnica do trabalho e a separação entre as tarefas de planejamento e execução das atividades produtivas. As fábricas ultrapassam muros ao calcular de modo contínuo, e os modelos de produção são aplicados para uma logística de trabalho que disponibilize a possibilidade uma produção regular e estável.

Os modelos iniciais de produção introduzidos na logística de controle da produção no novo mundo industrial foram: o Taylorismo e o Fordismo, as formas de “controle do trabalho” (HARVEY, 2006). Inicialmente, o modelo de produção industrial desenvolvido foi o taylorismo, visando aumentar a produtividade.

Com o objetivo de obtenção de maior lucro se desenvolve na segunda revolução industrial através das ideias desenvolvidas por Frederick Taylor, através dos Princípios da Administração Científica, que visa "racionalizar" a estrutura de trabalho e, através de uma hierarquia de comando, os funcionários seriam levados a um estado de disciplina funcional onde repetidamente realizariam as mesmas ações de maneira eficiente na busca de obtenção de mais lucros e resultados. Segundo Ribeiro,

Taylor propôs a ideia de uma gerência que criasse, através de métodos de experimentação do trabalho, regras e maneiras padrões de executar o trabalho. Essas regras padrões seriam obtidas pela melhor equação possível entre tempo e movimento. Para Taylor a garantia da eficiência era papel fundamental da gerência. Assim, criava-se métodos padronizados de execução que deveriam otimizar a relação entre tempo e movimento (p. 66, 2015).

Logo em seguida, surge o fordismo introduzindo a técnica da esteira rolante, que mantém a mesma ideia de divisão do trabalho do modo taylorista, mas com o objetivo de produção em massa, com um investimento em maquinário e o aumento da produtividade com a diminuição do tempo de produção das mercadorias. Estabelece-se um ponto fixo para o trabalhador, que passa a praticar ininterruptamente movimentos repetitivos. Para isso, os trabalhadores não precisavam de muita qualificação, especializando-se naquela única função, sem saber o resultado e o destino da sua produção. A máxima produção fordista tinha o objetivo de baratear o custo da produção e maximizar o consumo do produto. Segundo Harvey

O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era a sua visão, seu reconhecimento explícito de que produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista. (2006, p. 121):

O modo de produção industrial fordista trouxe diversos malefícios à vida dos trabalhadores. Pautado na lógica de consumo, os trabalhadores existiam por uma hierarquização e um padrão de vida que os leva ao trabalho abstrato e, consequentemente, perdem sua própria identidade naquele modo de produção, cuja divisão de função não lhes permitia identificar o resultado do seu trabalho.

É levando em consideração esta perspectiva de um trabalho que ultrapassa o espaço a qual é exercido, que a concepção marxista se demonstra mais completa e mais recente. Entretanto, para melhor compreensão, volta-se à perspectiva na qual o trabalho é um processo de transformação, a transformação da natureza e autoconsciência, a qual difere o homem do animal, pois mesmo antes de se alimentar o homem precisa de um processo de produção consciente.

O trabalho, para ele, é uma relação peculiar entre os homens e os objetos, na qual se unem o subjetivo e o objetivo, o particular e o geral, através do instrumento, a ferramenta. Esta é subjetiva na medida em que o trabalhador a utiliza e a preparou. E é objetiva por estar objetivamente orientada em relação ao objeto do trabalho. Instrumentos e ferramentas são manifestações da racionalidade do homem, expressam a sua vontade, e fazem de mediadores entre o homem e a natureza. Por isso o trabalho é a satisfação mediata do desejo e da carência, aquela necessidade natural que o desejo manifesta. E, assim, o trabalho é processo de transformação (ALBORNOZ, 1994, pág. 62).

É baseada nesta perspectiva do trabalho como algo essencial da subjetividade de cada indivíduo, que nasce a perspectiva marxista, elevando o trabalho como essência humana. O indivíduo é em sua essência o trabalho, o domínio sobre a natureza, produzindo com sua força e se desenvolvendo, sendo parte daquilo que se produz.

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele se confronta com a matéria natural como com uma potência natural [Naturmacht]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. Ele desenvolve as potências que nela jazem latentes e submete o jogo de suas forças a seu próprio domínio (MARX, 2023, p. 326).

Sendo assim, o trabalho transcende o processo de produção, uma vez que é ação entre indivíduo e natureza, no qual a transformação do objeto se mostra como própria autoprodução essencial, criando um acervo de conhecimento perpassado por gerações. No ofício, o trabalhador produz um leque de conhecimentos tradicionais dos métodos e procedimentos perpassados por gerações, que eram deixados a seu critério de desenvolvimento, difundindo-se com o objeto em produção (BRAVERMAN, 1987).

Em cada ofício, admite-se que o trabalhador era senhor de um acervo de conhecimento tradicional, e dos métodos e procedimentos que eram deixados a seu critério. Em cada um desses trabalhadores repousava o conhecimento acumulado de materiais e práticas pelas quais a produção era realizada no ofício (BRAVERMAN, 1987, p. 100).

Com isso, o corpo e mente produzem o trabalho. Contudo, no capitalismo, a força de trabalho é a principal mercadoria do trabalhador, vendida ao capitalista que utiliza como força de trabalho, como meio de produção, do qual é detentor individual, e o processo do trabalho é submetido às regras e controle deste comprador dos meios de produção. No processo do trabalho como mercadoria, os trabalhadores perdem a autonomia na produção do seu trabalho, entrando numa régua previamente determinada, perdendo essencialmente o processo de conexão com o trabalho (BRAVERMAN, 1987).

1.2 As relações de trabalho no capitalismo

Compreendendo os aspectos gerais do trabalho, suas diversas transformações históricas e o fato de ser uma atividade exclusivamente humana, chegamos a um outro aspecto do mundo do trabalho: as relações sociais de trabalho. Marx nos indica que o trabalho é a atividade por meio da qual o ser humano produz sua própria existência e, no capitalismo, “a força de trabalho é o próprio trabalho” (MARX, 2023, p. 326). Podemos conceituar a força de trabalho como as capacidades físicas, mentais e humanas de incorporar valor às mercadorias (HARVEY, 2010). Porém, para que a força de trabalho possa ser uma mercadoria, essa trabalhador precisa ser livre, ao contrário do processo de servidão e escravidão, a qual o individuo pertencia a alguém, o trabalhador livre negocia sua força de trabalho para o detentor dos meios de produção, que vai possuir sua capacidade produtiva, este fato se faz necessário visto que para haver o capitalismo se há a necessidade de consumidores.

Para transformar dinheiro em capital, o possuidor de dinheiro tem, portanto, de encontrar no mercado de mercadorias o trabalhador livre, e livre em dois sentidos: de ser uma pessoa livre, que dispõe de sua força de trabalho como sua mercadoria, e de, por outro lado, ser alguém que não tem outra mercadoria para vender, livre e solto, carecendo absolutamente de todas as coisas necessárias à realização de sua força de trabalho (MARX, 2023, p. 314).

Consequentemente, no capitalismo, as relações de trabalho livre são necessárias para sua efetivação. Nesta, o trabalhador aliena sua força de trabalho, ou seja, transfere-a para outro, e o capitalista não possui o trabalhador, mas possui sua capacidade produtiva, a qual foi atribuída um valor em sua lógica de mercado (HARVEY, 2010). Essa é uma das primeiras condições essenciais de manutenção desse modo de produção, e é através dela que uma outra condição é explicitada: a condição de não apropriação dos meios de produção, na qual o trabalhador precisa estar desprovido do meio de produção.

Porém, a força de trabalho não é uma mercadoria como as demais, que são negociadas após o processo de produção. A força de trabalho é a única mercadoria capaz de criar valor, influenciada diretamente por elementos históricos e morais sujeita à influência de um vasto conjunto de forças políticas, religiosas etc. (HARVEY, 2010)

Porém, para compreendermos a criação de mais valor, ou mais valia, que se refere a parte o trabalho não paga, ou a diferença entre o que ele paga pela mão de obra e o valor que ele cobra pela mercadoria produzida, que gera um lucro não repassado ao trabalhador, o excedente sua mão de obra, precisamos anteriormente nos ater ao fato de que antes do capitalismo o indivíduos produzia com o objetivo de suprir suas necessidades, e na perspectiva capitalista a produção resvala na geração de lucro, o que é descrito com a fórmula D-M-D. o dinheiro (D) usado para produção de mercadoria (M) que é vendida em troca de mais dinheiro (D).

No entanto, a força de trabalho é uma mercadoria peculiar, especial, diferente de qualquer outra. Antes de tudo, é a única mercadoria que tem capacidade de criar valor. É o tempo de trabalho incorporado nas mercadorias, e são os trabalhadores que vendem sua força de trabalho ao capitalista. Este, por sua vez, usa essa força de trabalho para organizar a produção de mais-valor. Note, porém, que a forma em que a força de trabalho circula é M-D-M (os trabalhadores põem sua força de trabalho no mercado e a vendem em troca de dinheiro, com o qual podem, então, comprar as mercadorias de que necessitam para sobreviver). Assim, o trabalhador, lembre-se, está sempre no circuito M-D-M, ao passo que o capitalista opera no circuito D-M-D'. Há, portanto, regras diferentes para um e outro pensarem sua respectiva situação. O trabalhador pode se contentar com a troca de equivalentes, porque o que lhe importa são os valores de uso. O capitalista, por outro lado, tem de solucionar o problema

da obtenção de mais-valor a partir da troca de equivalentes (HARVEY, 2010, p. 114).

Contudo, é necessário destacar que, a força de trabalho é uma mercadoria diferente das demais ofertadas no mercado, a força de trabalho é determinada pelo valor de todas aquelas mercadorias que são necessárias para reproduzir o trabalhador em certa condição de vida (HARVEY, 2010, p. 115), Marx descreve (2023, p. 317):

O valor da força de trabalho, como o de todas as outras mercadorias, é determinado pelo tempo de trabalho necessário para a produção – e, consequentemente, também para a reprodução – desse artigo específico. Como valor, a força de trabalho representa apenas uma quantidade determinada do trabalho social médio nela objetivado. A força de trabalho existe apenas como disposição do indivíduo vivo. A sua produção pressupõe, portanto, a existência dele. Dada a existência do indivíduo, a produção da força de trabalho consiste em sua própria reprodução ou manutenção. Para sua manutenção, o indivíduo vivo necessita de certa quantidade de meios de subsistência. Assim, o tempo de trabalho necessário à produção da força de trabalho corresponde ao tempo de trabalho necessário à produção desses meios de subsistência, ou, dito de outro modo, o valor da força de trabalho é o valor dos meios de subsistência necessários à manutenção de seu possuidor.

Assim, enquanto o indivíduo que comercializa sua força de trabalho recebe o saldo para manutenção de sua subsistência, o detentor dos meios de produção recebe o lucro de todo resultado e excedente trabalhado. Porém, faz-se necessário compreensão que o saldo recebido pelo trabalhador para a sua subsistência é também um modo de gerar condições para que o trabalhador possa repetir suas ações nos dias que se seguem, especialmente condições básicas como: alimentação, saúde e vestimenta, o que faz esse valor da mão de obra variar de acordo com as condições naturais do local e arcabouço histórico e cultural da região.

Se o proprietário da força de trabalho trabalhou hoje, ele tem de poder repetir o mesmo processo amanhã, sob as mesmas condições no que diz respeito a sua saúde e força. A quantidade dos meios de subsistência tem, portanto, de ser suficiente para manter o indivíduo trabalhador como tal em sua condição normal de vida. As próprias necessidades naturais, como alimentação, vestimenta, aquecimento, habitação etc., são diferentes de acordo com o clima e outras peculiaridades naturais de um país. Por outro lado, a extensão das assim chamadas necessidades imediatas, assim como o modo de sua satisfação, é ela própria um produto histórico e, por isso, depende em grande medida do grau de cultura de um país, mas também depende, entre outros fatores, de sob quais condições e, por conseguinte, com quais costumes e exigências de vida se formou a classe dos trabalhadores livres num determinado local. Diferentemente das outras mercadorias, a determinação do valor da força de trabalho contém um elemento histórico e moral (MARX, 2023, p. 317).

Esse saldo recebido pelo trabalhador, como um valor mínimo para subsistência, é o salário, o preço do trabalho, quantidade de dinheiro paga por determinada quantidade de trabalho (MARX, 2023, p. 740). Contudo, o salário é um

saldo recebido ínfimo em comparação ao saldo recebido por toda geração de seu trabalho, visto que há um excedente na troca que gera a mais valia. Por exemplo: em uma fábrica, o trabalhador precisaria de 3 horas para produzir o equivalente ao saldo que recebe, porém o mesmo está contratado para trabalhar 6 horas, o que significa que este produziu o dobro do saldo a qual precisaria gerando um excedente.

1.3 As novas relações de trabalho e o adoecimento

Com o passar do tempo, o capitalismo se aperfeiçoou em seus modos de exploração. Neste processo, o mundo do trabalho passou por diversas mutações, dentre elas o modelo de produção que a indústria passou a utilizar como forma de controle do trabalho (HARVEY, 1989).

Surgido no Japão com o slogan “just in time”, no toyotismo o tempo morto seria eliminado e toda a produção em conjunto deveria entender a organização e produção do projeto ou objeto a ser fabricado. A produção "flexível" demanda do trabalhador o saber geral ou a “multisaberes” (ANTUNES, 2007). Segundo Harvey (2006), o modelo de rigidez e hierarquia do fordismo permaneceram, porém a obrigatoriedade no saber dos diversos outros setores levariam esses funcionários a serem multifacetários, levando a flexibilidade nos processos de trabalho. Segundo o autor:

A acumulação flexível, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado "setor de serviços", bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a "Terceira Itália", Flandres, os vários vales e gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados) (HARVEY, p. 140, 2006).

Assim, a acumulação flexível marca um novo processo de precarização estrutural do trabalho (ANTUNES, 2018), neste processo os capitais globais exigem o desmonte da legislação social protetora do trabalho (DRUCK; FRANCO, 2007), ampliando abismos sociais e corroendo direitos trabalhistas antes conquistados. O trabalhador neste novo panorama é refém de uma flexibilidade no modelo de

contratação, na distribuição de funções, com a repartição de funções com o objetivo de diluir cargos em pontos “flexíveis” (HARVEY, 2006). Um dos resultados é a diluição do poder dos sindicatos, proporcionando mão de obra em quantidade para serem incorporados em regimes e contratos de trabalho com poucos direitos e flexíveis.

Diante da forte volatilidade do mercado, do aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de mão de obra excedente (desempregados ou subempregados) para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis. É difícil esboçar um quadro geral claro, visto que o propósito dessa flexibilidade é satisfazer as necessidades com frequência muito específicas de cada empresa. Mesmo para o empregados regulares, sistemas como "nove dias corridos" ou jornadas de trabalho que têm em média quarenta horas semanais ao longo do ano, mas obrigam o empregado a trabalhar bem mais em períodos de pico de demanda, compensando com menos horas em períodos de redução da demanda, vêm se tornando muito mais comuns. Mais importante do que isso é a aparente redução do emprego regular em favor do crescente uso do trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado (HARVEY, p. 143, 2006).

O trabalhador encontra nesta nova lógica do mercado frágeis direitos trabalhistas, e um novo setor surge: o setor de serviços, disponibilizando atividades laborais pontuais como: médicos, encanadores, advogados etc. Em meio a todas estas mutações uma outra possibilidade emerge: a terceirização, na qual empresas oferecem a prestação de serviços através de seus funcionários terceirizando determinadas atividades da empresa (DRUCK; FRANCO, 2007).

Com jornadas de trabalho mais longas, instabilidade e menores pisos salariais, a terceirização é uma das formas de precarização do trabalho que demonstra a corrosão dos direitos trabalhistas, em conjunto com uma nova lógica de obtenção de lucro no sistema capitalista. A terceirização surge amparada nas transformações capitalistas, tendo como o objetivo o desmonte de direitos sociais conquistados pelos trabalhadores, e agrava cada vez mais as questões sociais do país (ANTUNES, 2018).

A terceirização assume cada vez mais relevo, tanto no processo de corrosão do trabalho e de seus direitos como no incremento e na expansão de novas formas de trabalho produtivo geradoras de valor. Essas novas modalidades de trabalho vêm assumindo um destaque crescente não só no mundo da produção material mas na circulação do capital e agilização das informações, esferas que são com frequência realizadas por atividades também imateriais, que ganham cada vez mais importância na reprodução ampliada do capital financeirizado, informacional e digital (ANTUNES, 2018, p. 32).

O processo de terceirização no Brasil, por sua vez, inicia-se com a implementação no setor público, e logo se disseminou no setor privado combinando

com o novo modelo de produção flexível ou toyotista (DRUCK; FRANCO, 2007), acarretando aumento da competição por vagas, reduzindo o poder aquisitivo do trabalhador e enfraquecendo sindicatos.

Destaca-se que todos esses fatores possuem raízes ideológicas com a ascensão do pensamento neoliberal. Neste, as palavras de ordem em vigor são: competitividade e flexibilidade, a adoção de novos paradigmas organizacionais para a instauração de uma competição essencial para a sobrevivência, e através desta mesma lógica a desregulamentação dos contratos de trabalho e a adoção da flexibilidade foram assumidas na reestruturação produtiva em nome da modernização, mas seu objetivo real era maximizar a acumulação do capital (AMARAL; MOTA; ALVES, 2012).

A precarização, entretanto, não tem uma repercussão negativa apenas socialmente, uma vez que a saúde física e mental de trabalhadores é colocada em discussão. Desde as relações de poder que impactam no dia a dia com o trabalho, como as condições físicas e biológicas que são vivenciadas por estes trabalhadores, dadas as condições insalubres e com pouca proteção, os levando ao desgaste.

A vida na organização moderna não permite o bem-estar, o tratamento respeitoso, o apoio e autonomia, a confiança e reconhecimento. O que predomina na organização moderna é a desumanização do trabalho, a precariedade, a violação de direitos, a injustiça e irresponsabilidade empresarial, em especial quando o significado do trabalho está centrado na produtividade, no acúmulo de riquezas. Portanto, um trabalhador desprovido do poder de controlar o seu próprio tempo de trabalho, que não pode se expressar, não tem autonomia para opinar e criar, não é reconhecido naquilo que faz, sente-se um zero, um ninguém, um nada. Desmotivado e domado, quando sabe que a manutenção ou não do seu emprego depende da efetivação da sua produção (AMARAL; MOTA; ALVES, 2012, p. 121).

Logo, as relações de trabalho que vão se estabelecer aos moldes disseminados nesta lógica 'neoliberal, de competição e flexibilidade, proporcionam ao trabalho uma experiência de doenças, desgaste, submissão, tristeza, desumanizando o indivíduo (AMARAL; MOTA; ALVES, 2012). As relações de trabalho podem ser entendidas por todos os laços humanos criados pela organização do trabalho, as relações com a hierarquia, com os chefes, a supervisão, com os trabalhadores, que são muitas vezes desagradáveis e até insuportáveis (DEJOURS, 1992). O ambiente exterior à empresa é contaminado pela presença ostensiva dos problemas ocasionados pelo trabalho, como estresse, síndrome do pânico e, no caso de tarefas repetitivas, a impossibilidade de serem dissociadas da vida cotidiana (DEJOURS, 1992).

Nesse contexto de transformações no mundo do trabalho, com o desenvolvimento do toyotismo e o aprofundamento da lógica neoliberal, as modalidades de teletrabalho se multiplicaram. No próximo capítulo, trataremos desse tema e da pesquisa empírica em uma empresa de call center

CAPÍTULO II:

AS RELAÇÕES DE TRABALHO ESTABELECIDAS EM CALL CENTERS

O presente capítulo tem como objetivo apresentar de modo geral a estrutura de trabalho em *call centers*, através de dados sobre a profissão, quantitativos de empresas e trabalhadores em Recife. Em seguida apresentaremos as condições de trabalho através de suas interlocuções, e quais as condições físicas e mentais vivenciadas.

Com o intuito de realizar esta análise recorremos a contribuições teóricas, através da revisão bibliográfica sobre a temática e as percepções destes trabalhadores com entrevistas semiestruturadas.

Assim, este momento busca realizar a compreender como se estruturam as relações de trabalho em call centers, quais suas problemáticas e seus impactos na vida dos trabalhadores.

2.1 As relações e estrutura de trabalho em call centers

“Vigiado e coagido o tempo todo.”

(entrevistada 2)

De acordo com o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), são chamados “operadores de telemarketing” todos os indivíduos que trabalham prestando atendimento ao público e ofertando produtos e serviços via teleatendimento (ANDRADE; BARBOSA; MEYER; TEIXEIRA; BELTRAME; FELDEN, 2015), ou seja, são considerados operadores de telemarketing os profissionais que trabalham em centrais de atendimento telefônico ou *chats* para realizar tarefas relacionadas a vendas, atendimento ao cliente, pesquisa de mercado, suporte técnico e outros serviços.

Apesar da nomenclatura ser um debate hoje em pauta através do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações, visto a amplitude do cargo, neste trabalho utilizaremos “atendente de telemarketing”, forma reconhecida pelo Ministério de Trabalho, contudo, em entrevista realizada com o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco (Sinttel-Pe) o Diretor defende:

a primeira questão que a gente quer regularizar, é o nome, então nós somos teleoperadores, não telemarketing, que a gente não trabalha só com marketing, então dentro do call center, que é o local, existe o teleoperador, que aí a gente envolve tudo: a parte de ativo, receptivo, chat. Então, o nome que a gente pede que as empresas coloquem, não só na carteira, como no que for, é teleoperador. Só que aí a gente tá lutando para regularizar essa profissão pra poder ser chamado dessa forma.

A profissão de atendente no Brasil possui uma longa história, após o setor de telecomunicações nos anos 1990 passar pelo processo de privatização, para além da distribuição de desemprego em massa, acarretou-se também no surgimento de um novo segmento o *call center*, que de modo tecnológico resolia uma demanda de rapidez do setor de telefonia, com a introdução das atendentes virtuais, o que logo se expandiu por todo o Brasil e nesta tendência, empresas diversas passaram a adotar centrais ao invés de ter seus próprios locais de atendimento terceirizando este serviço (CAVAIGNAC, 2011).

A busca pela máxima rentabilidade dos ativos nessas empresas produziu um ciclo aprofundado de terceirizações, comportando múltiplas formas de precarização do trabalho, além de modos exacerbados de intensificação dos tempos e movimentos no ato laboral. Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à mercadorização dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros (ANTUNES; BRAGA, 2009, p. 10).

O processo de terceirização desta função, é parte do plano de precarização do trabalho, ele reduz os operadores a custos de produção, desqualificando e desvalorizando um serviço (CAVAIGNAC, 2011, p.50), destarte, estas modificações impactaram diretamente nas condições de trabalho destes atendentes que são em sua maioria, precárias, em razão dos baixos salários, do intenso controle e monitoramento dos serviços, da pressão por produtividade, das metas diárias e mensais e ausência de autonomia dos operadores (ANDRADE; BARBOSA; MEYER; TEIXEIRA; BELTRAME; FELDEN, 2015).

No Brasil, as regras de condições de trabalho e call centers são estipuladas através da NR-17 que possui o objetivo de “estabelecer os requisitos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.” (BRASIL, 2007), segundo a norma: o tempo de trabalho efetivo é no máximo nesta profissão é de 6 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração. Sobre a concessão de pausas a mesma

orienta que devem ser realizadas fora do posto de trabalho; em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos a quais devem ser cedidos após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho.

A NR-17 orienta também o intervalo de repouso, que corresponde a 20 (vinte) minutos para alimentação. Além destas, o trabalhador possui direito a uma pausa pessoal sem tempo especificado destinado a banheiro e assuntos pessoais. Consequentemente, o máximo de horas trabalhadas no seguimento é de 06:20 (seis horas e vinte minutos), podendo ser permitida a extensão de até 01:30 (uma hora e trinta minutos) de hora extra se previamente concordado pelo trabalhador.

As empresas de *call center* dividem os trabalhadores em dois perfis de atendimento: atendimento ativo e receptivo. No atendimento ativo, as empresas ligam para os cliente, neste processo os atendentes possuem um *script* que precisam seguir, seja para prospecção de novos cliente, venda de serviços, cobranças; quanto ao atendimento receptivo, os atendentes recebem as ligações dos clientes que não possuem um *script* propriamente elaborado, porém, seguem um roteiro para geração de cadastro, resolução de demandas, assistência técnica, resolutivas de protocolo e vendas, caso necessário (SOUZA, 2012).

Por ser considerado um trabalho essencial a maior parte dos trabalhadores de call center hoje trabalham em escala de 6x1, ou seja trabalham 6(seis) dias por semana e folgam 1 (um). A empresa escolhida como objeto desta pesquisa possui trabalhadores classificados como receptivos, que seguem as demandas anteriormente explicitadas. As empresas seguem a seguinte hierarquia: diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e atendentes.

Segundo dados disponibilizados pela Associação Brasileira de Teleserviços (ABT) só em 2016 o setor empregou de modo formal 1,5 milhões de trabalhadores, destes 65 mil cursam o ensino superior, ainda segundo a associação, 19,8% dos atendentes declaram ser chefes de família, 52,4% declaram possuir filhos, sendo 76% do sexo feminino e 74% declaram ter ensino médio completo. Para o exercício da função, segundo o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), é solicitado o ensino médio completo sem que tenha experiência prévia na função. Consequentemente o trabalho se torna porta de entrada para o primeiro emprego de diversos jovens brasileiros, segundo Braga (2006) “correspondem a um segmento empresarial composto predominantemente por atividades de baixo valor agregado e

que atraem uma força de trabalho pouco qualificada e formada basicamente por estudantes”.

Outra característica predominante no setor de call center é a rotatividade entre seus funcionários, só em Pernambuco nos anos dos anos 2012 a 2016 o percentual de rotatividade entre as empresas variou de 43,6% a 37,7 %, segundo dados divulgados em 2016 pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), o call center faz parte do ranking de empresas com mais desligamentos.

Outra característica acerca do Call Center é a sua grande rotatividade, e grandes números de desligamento. Segundo dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2016), a categoria de Call Center apresentou, no ano de 2014 um volume considerável de desligamentos. Operadores de Call Center no Ranking das famílias ocupacionais com maior número de desligamentos celetistas por participação no total de vínculos, segundo tipo, e tempo médio de permanência no emprego (em anos), apresentando a posição 17º no ranking. Tendo a taxa de 1,9 de desligamento e 2,0 de admitidos no mesmo ano, demonstrando que são demitidos os operadores ativos e contratados novos funcionários para renovação do quadro de funcionários (DIEESE, 2016). (TEIXEIRA, MOREIRA, 2021, p. 47).

São diversos os motivos que levam aos constantes desligamentos nestas empresas, desde o fato de ser um emprego temporário para os jovens, quanto pelo fato dessas empresas possuírem contratos com as empresas a que fornecem o atendimento, que podem encerrar a qualquer momento acarretando a demissão em massa de muitos dos funcionários.

Essa intensa rotatividade é explicada por Bridi e Motim (2014) como uma forma de vivência de uma nova fase do capitalismo, a qual se identifica a fragilidade nos direitos e condições trabalhistas, em suas palavras: “vivenciam condições laborais e salariais paradigmáticas da atual fase do capitalismo: precariedade no trabalho como consequência da flexibilidade dos contratos, vínculos fracos, rotatividade, intensidade de ritmos de produção e renovadas modalidades de controle do trabalho” (2014, p.300 *apud* MORAES; OLIVEIRA, 2019, p. 374). Visualizando para além desta perspectiva, Alves (2013) defende que a precarização promovida nesta nova estrutura de trabalho é também a precarização do indivíduo que trabalha, “A vigência do novo capitalismo flexível, com o surgimento de novas modalidades de contratação salarial, desregulação da jornada de trabalho e instauração de novos modos da remuneração flexível, seriam consideradas formas de precarização da força de trabalho”(2013, p.83 - 84), esta

perspectiva, leva-nos a compreensão que para além da precarização na estrutura de trabalho, há também precarização da força de trabalho, que é vendida pelo trabalhador no capitalismo (HARVEY, 2010).

Desse modo, a precarização do trabalho que ocorre hoje, sob o capitalismo global, seria não apenas “precarização do trabalho” no sentido de precarização da mera força-de-trabalho como mercadoria; mas seria também “precarização do homem-que-trabalha”, no sentido de desefetivação do homem como ser genérico.

O que significa que o novo metabolismo social do trabalho implica não apenas tratar de novas formas de consumo da força-de-trabalho como mercadoria, mas sim novos modos de (des)constituição do ser genérico do homem. A nova redefinição categorial do conceito de precarização do trabalho contribuirá para expor novas dimensões das metamorfoses sociais do mundo do trabalho, salientando, nesse caso, a dimensão da barbárie social contida no processo de precarização do trabalho nas condições da crise estrutural do capital.

Consequentemente a degradação do indivíduo que vende sua força de trabalho é propagada, gerando afetações em suas condições físicas e mentais, estas, ocasionadas pela precarização da estrutura social do trabalho.

2.2 As consequências das relações na vida dos trabalhadores

“O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (MARX, 2023, p.326). Como anteriormente tratado, o trabalho, segundo a perspectiva marxista, é antes é tudo a produção essencial do homem e natureza, nessa produção toda sua força de trabalho é utilizada para um fim, seja a força física ou intelectual ela é destinada na sua produção com a matéria natural fornecida, os meios de produção.

Segundo Alves (2012), isso corresponde também a uma produção essencialmente ligada ao ambiente interno e externo, o indivíduo só consegue efetuar a produção sua vitalidade física e mental que permitem que ele exerça a atividade.

Portanto, ao dizer que o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, Marx quer nos dizer que o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza externa a ele como matéria natural, isto é, o objeto e seus meios de trabalho; e entre o homem e a Natureza interna a ele, a natureza que o constitui como homem — sua vida física e mental que permitem que ele exerça uma atividade orientada a um fim; tendo em vista que o homem é um animal social, a vida física e mental do homem implica, por conseguinte, um processo metabólico entre o homem e si mesmo, isto é, o homem e outros homens e o homem consigo mesmo (o

que expõe, deste modo, o caráter sociometabólico do trabalho como atividade vital) (ALVES, 2012, p. 29).

A partir disto, ao compreendermos que o trabalho não é só o processo de produção, mas um processo de produção de si, compreendemos o processo de precarização do trabalho hoje presente no capitalismo, como um processo de degradação e precarização do trabalhador, explorado por este sistema (ALVES, 2012).

Nesta pesquisa, buscamos salientar os impactos do trabalho flexível sobre a cotidianidade do homem-que-trabalha (ALVES, 2013), sobre as experiências individuais de cada um destes trabalhadores. Assim, para compreendermos as relações de trabalho em centrais de call center, teremos a individual desses trabalhadores e a coletiva, que aborda o conjunto da categoria através da sua representação sindical.

O setor de *call center*, como anteriormente explicitado, efetua atendimento ao público através de telefones *chats*, resolvendo demandas de serviços, vendas para empresas de modo terceirizado a profissão, como explicitado pelo representante sindical entrevistado neste trabalho, é bastante dinâmica e surge com uma demanda de tecnologia no atendimento. Segundo o representante do SINTTEL-PE:

O teleatendimento é muito dinâmico, na verdade, é uma profissão que ela é derivada da telefonista. Então, a telefonista sim, ela é regulamentada, ela existe um período pra se aposentar, ela tem ali o uso da insalubridade, porque tá trabalhando ali sempre com o ouvido. Como o teleatendimento, ele é derivado da telefonista, que aí veio com a necessidade da implantação do computador, da tecnologia, e aí não só passou a receber a ligação, como a tratar essa ligação, e daí foi que surgiu o teleoperador, porque ele não só... a telefonista, ela recebe a ligação e passa pra alguém resolver. Já o teleoperador não, ele recebe essa ligação e ele mesmo resolve, por isso ela é bem dinâmica. A gente vem sofrendo várias modificações nesses últimos dez anos. No começo era só ativo, depois só receptivo, e agora a gente envolve também a questão de chat, que hoje tá bem forte, aí o atendimento aí é chato. Então, já mudou bastante e a gente acredita que vai mudar mais, o ambiente de trabalho, ele vai mudar mais. Hoje o robô, ele já consegue fazer, o chatbot, vários outros aspectos que o trabalhador que fazia, o teleoperador que fazia: envio de fatura, esse serviço mais em massa. Hoje em dia isso já é feito pelo robô, o teleoperador, ele vem só nessa parte mais específica, quando quer realmente falar com o atendente, quando é um problema mais sério, uma cobrança. Então, é bem dinâmico mesmo.

Esta dinamicidade, é também vivenciada pelos operadores dos entrevistados 4 (quatro) relataram que passaram pelo atendimento de mais de um produto, tendo que se adaptar a cada um destes, como relata nossa entrevistada 1:

Eu já passei por alguns produtos, quando entrei eu ia pra o produto da oi, no último dia do treinamento quando a gente já ia ser entregue a operação, que era a oi velox, nos disseram que não iríamos mais pra oi velox, só vão algumas pessoas, outras pessoas iam para a lista telefônica de lá, que durou mais uma semana e eu passei 2 meses lá, recebendo ligações de pessoas

que estavam atrás de números de lugares específicos, ex: padaria tal, mercado tal, etc, após esse período, esse setor foi realocado para Bahia, então tivemos outro treinamento que vocês vão migrar pra outra área, onde fiz o treinamento pra ir pra Net, que hoje não tem mais, se tornou a Claro, fui pra Net, passei 7 anos lá e após isso a Net fechou e se tornou a Claro, não querendo perder o emprego eu conversei com minha supervisora para fazer o treinamento pra o Itaú, que é o que estou atualmente, ela me ajudou e eu fui para o Itaú, após o treinamento de 30 dias já comecei, entrei lá como crédito pessoal, conforme as mudanças iam acontecendo, eu não conseguia bater as metas e fui encaminhada aí setor de cartão de crédito, para resolver problemas.

Cada produto dentro de uma empresa de *call center*, possui uma demanda a ser cumprida em atendimento, essas demandas variáveis podem levar em uma mesma empresa protocolos de comportamento diferentes para cada operador, desde a forma de atendimento a dinâmica de controle de metas que podem vir ser cobradas, como relatado pela entrevistada 4, supervisora na área de atendimento:

Nós prestamos serviços a outras empresas e essas empresas fazem um contrato com a nossa para entregar algumas metas, seja de faturamento, indicador de qualidade, e vários outros indicadores e em cima deles, existem as distribuições das metas, e eles que fazem ter essa intensidade toda para batermos elas (Entrevista 4).

Quanto aos indicadores de qualidade, como citado na entrevista, são chamados nesta empresa em questão de TMA, NPS e ineficiência. O TMA corresponde ao tempo médio de atendimento, para cada atendimento realizado diariamente, o NPS por sua vez corresponde ao *Net Promoter Score*, metodologia utilizada para medir a satisfação de clientes, por fim, a ineficiência mede o quanto eficiente seria este atendente por seu tempo logado no sistema e as pausas retiradas por cada um deles. Estes medidores de qualidade, são utilizados como marcadores para distribuição de bonificações para gerentes, coordenadores, supervisores e atendentes, delimitando através deles o valor de comissão de vendas que cada um irá receber, a busca para que os operadores consigam equilibrar e bater as metas de qualidade e vendas, é resultante de todos os cargos superiores receberem o valor de acordo com os resultados alcançados pelos atendentes, é o que nos relata uma das entrevistadas:

Dentro da empresa tem uma hierarquia, nós temos: o gerente, o coordenador e os supervisores. Os supervisores agem em cima de cada um dos seus operadores, são eles que coordenam essa questão da eficiência. O banco manda o relatório, o planejamento que faz a porcentagem de eficiência e depois manda para o coordenador, coordenador repassa para os supervisores, e aí a eficiência do supervisor tiver alta o coordenador dá aquela puxada de orelha consequentemente, o supervisor vê quem tá com eficiência mais prejudicada e vai conversar com o operador, mas assim, essa questão do contato supervisor vai depender muito do tratamento do supervisor, alguns chegam perguntando o que tá acontecendo se tem alguma coisa prejudicando. Outros dizem que você não pode mais tirar pessoal, falam “tenta dar uma segurada aí”, eu já tive supervisor que ele

diz assim “ó não quero que tu tire o pessoal, se precisar sair e não dê pra esperar o teu descanso, pede um momento ao cliente e vai no banheiro”, ou pedem pra colocar algumas pausas clandestinas que eram pausas que não era identificadas pelo sistema então era como se a gente tivesse em atendimento, então não prejudicava eficiência, ficavam como pausa não identificada não tinha como o sistema filtrar isso, assim a gente conseguia ir ao banheiro conseguia sei lá enxergar a garrafa, comer alguma coisa sem prejudicar essa questão da eficiência. Mas aí tem outros supervisores que são mais certinhos, pessoal muito alta e está sendo muito ineficiência já falam “tu sabe né eficiência seu dinheiro de vendas vai vir reduzido?”. Aí eles pedem para a gente dar essa controlada maior, tentar baixar esse tipo de pessoa e tentar dar uma segurada. Porque de fato por lei eles sabem que eles não podem proibir porque tá no contrato de trabalho e é direito do funcionário mas aí eles tem que dar aquela contornada de forma assim util, mas dizendo assim “olha não tira dá uma segurada no banheiro depois dá outro jeito de ir no banheiro mas não bota pessoal para poder dar uma baixada eficiência”, porque cada operadora responsável pelo seu dinheiro de vendas e do seu supervisor, então eles tem esse controle, então ele recebe a porcentagem em cima de todos os operadores então sem eficiência do operador ela tá muito alta consequentemente o RV do operador e dos supervisores, então eles tentam ter esse controle muito grande em relação a isso, alguns muito mais descarado outros, tentam arrumar estratégia para burlar o sistema e todo mundo fica feliz (Entrevista 2).

A meta é uma das maiores reclamações e causadoras de danos a saúde mental ao que relata nossos entrevistados, essas cobranças podem levar a ameaças, punições e que por mais que a prática seja uma luta constante do sindicato que reúne essas denúncias e auxilia o trabalhador através do contato com a empresa, como explicado pelo Diretor(SINTTEL-PE):

Normalmente a gente recebe essa denúncia, quando a gente identifica que o trabalhador já está num estado mental um pouco mais complexo, nós direcionamos para a área de saúde do trabalhador, onde a nossa diretoria de saúde, nós temos também um assessor que é psicólogo, ele vai fazer todo esse trabalho mais delicado de conversar de fato, de ouvir realmente o trabalhador chorando, desabafar. Ao colher a denúncia, seja ela assédio moral ou sexual, que já aconteceu, já chegou pra a gente, a gente formaliza isso com a empresa e pedindo uma resolução do problema, então a empresa, ela começa fazendo uma auditoria interna e, constando, de fato, isso, a empresa, ela segue com o fluxo, se assim ela quiser resolver o problema direto com o sindicato. Se ela continuar se recusando, dizendo “não, aqui não existe”, a gente procura as áreas cabíveis e aí acrescenta provas e abre processo judicial pra processo mais jurídico. Já há algum tempo, a gente tem colocado nos acordos coletivos uma cláusula que diz que a empresa, ela irá se esforçar caso ocorra de assédio moral e sexual, ela vai se esforçar pra resolver aquele problema o mais rápido possível, que é uma cláusula de acordo, então por isso que o sindicato, ele tem uma força maior de quando chega uma denúncia desse tipo, a gente encaminha pra eles e eles têm que resolver, porque está no acordo coletivo.

Contudo, o relatado em entrevista, por mais de um entrevistado, é uma realidade diferente, na fala de uma de nossas entrevistadas a sensação de vigilância e ameaça é uma constante “Vigiado e coagido o tempo todo.”

O assédio moral, ameaças e punições são diversas e aplicadas com frequência, principalmente em relação a mudanças de horário como forma de punição aos operadores, a primeira de nossas entrevistadas relata: “às vezes dizem que quando você não atinge eles lhe mudam de horário ou equipe, já acontece isso a bastante tempo, mudam as pessoas que as pessoas não estão bem, quem bate têm privilégios”.

A ameaça quanto a mudança de horários foi entre os entrevistados uma das maiores estratégias de punição. Uma entrevistada afirmou que, quando não conseguia bater meta: “Fica um clima ruim, somos ameaçados em relação a mudar de horário, ameaçam a respeito disso, caso não batemos, podem nos mudar de horário... Houve uma época que eu pegava das 14:00 às 22:00, e por conta das metas mudamos de horário até às 20:00, e caso não batermos iríamos voltar a largar as 22 horas.”.

Sobre isso, outra de nossas entrevistadas ao tratar sobre a pausa pessoal, que é destinada a assuntos pessoais e banheiro, relata que esta pausa impacta diretamente em seus resultados fazendo que estes caíssem, e relata:

Como é algo que está no contrato eles não podem te penalizar, mas, da mesma forma que a gente tem como burlar o sistema para ter essas pausas extras, eles podem. Tem várias formas que eles podem nos coagir de modo que não vai soar como uma coação, mas sim algo implícito uma ameaça de fato velada, eu já tive um supervisor que eu sempre batia de frente e aí ele dizia assim “olha se tu não melhora teus resultados eu vou simplesmente trocar de horário”, e horário para mim sempre foi algo muito pontual, porque quando eu fui convocada para a empresa me ofereceram um horário que era um horário que dava para mim em relação à faculdade, né? Era um horário para mim muito bom, porque eu fazia faculdade à tarde e o horário era pós minha aula até um pouquinho da madrugada, então era um horário perfeito e era de fato um horário que eu queria muito trabalhar. Aí quando eu fiz o treinamento tudinho que eu fui começar a trabalhar no disseram “você não vai ficar nesse horário, você vai ficar no horário de 15:40 da tarde até às 22 horas da noite”, é complicado porque minhas aulas eram de 13:15, aí eu sempre fiquei nessa peleja para trocar de horário com meu supervisor, e aí quando ele conseguiu me trocar de horário essas pressões foram aumentando “olha eu preciso que tu faça venda de tal serviço”, e aí eu fazia, porque eu tava recebendo em troca né? Eu tinha lá meu dinheiro de vendas, e aí tinha toda aquela pressão “ele faz por mim”, sendo que era obrigação dele fazer, obrigação da empresa fazer porque eles colocaram no horário que não foi o horário combinado, então eu sempre gostava de manter esse contato. Mas assim, tinham umas ameaças veladas assim “olha se você não vendeu o suficiente você vai ter que voltar para o teu horário”, e aí uma vez eu até pontuei eu fiz “olha mas, o que você tá fazendo é assédio moral. Isso é crime, isso vai contra o contrato de trabalho, isso vai contra as leis que regem a questão do ministério de trabalho. Então não pode, você está me assediando moralmente, você está me coagindo a fazer algo que eu não quero fazer, o que eu não estou conseguindo fazer. Fazendo essa ameaça velada de que vai mexer no meu horário.” e aí eu fiz “você tá fazendo errado e se você continuar fazendo isso por mais que eu goste de você, por mais que eu faça por você e você faça por mim, eu vou levar ele para frente eu vou falar com gerente eu vou falar com coordenador porque eu não vou estar me sujeitando ameaça as veladas” eu nunca tive medo de supervisor, mas

tem um operador que tem muito medo que tem medo de coordenador e acaba realmente caindo nessas ameaças, como já vi muito: as ameaças de gerente, de coordenador e para poder manter algumas regalias, que não seria regalias, né? Seria um direito, então... Tipo assim, tem muito essa questão dessa ameaça implícita e favor “tem que fazer por mim porque eu tô fazendo por tu”, mesmo sendo obrigação da empresa com certos tipos de compromisso. Mas eles trabalham muito nessa teoria de ameaça e implícitas veladas (Entrevista 2).

Ainda segundo a mesma:

Sim, na verdade na parte da manhã, uma mulher, uma supervisora. Ela ameaça descaradamente os operadores dela. Lá na empresa tem um sistema de chat onde os supervisores eles conseguem mandar mensagens para os seus operadores e às vezes sentava na máquina no corredor dessa supervisora, aí chegavam as mensagens que ela mandava e eram coisas como “Ah já que vocês não estão vendendo as folgas dessa semana estão canceladas” e simplesmente ela tirava as folgas que já estavam programadas. Elas tiravam essas folgas porque a galera não tava vendendo, então era basicamente isso, muita gente tem medo de cair na equipe dela porque ela é muito carrasca e todo mundo sabe disso. Operadores que eram dela que comentam que ela cancelava folga, mudava de horário, dizia que a empresa tá precisando e então vai ter que ser assim. Acabava trocando essas pessoas de horário pelo simples fato de não atingirem a meta que ela queria. Já noite, tinha um supervisor que ele ameaçava os operadores dele, porque ele queria vender mas ele incentivava os operadores a fazerem vendas indevidas, no caso lá na empresa vendas indevidas seriam vendas que não são passadas informações corretamente que o cliente não sabe que ele tá aderindo determinado produto ou simplesmente onde você nem oferta você nem explicar o cliente ou que é você simplesmente coloca lá no cartão do cliente do serviço, ele incitava as operadoras pela quantidade de vendas. Eu tinha até um amigo que entrou junto comigo, que estava na mesma situação que ele em relação a faculdade ele tinha os horários dele na faculdade, e precisava trocar de horário por conta das aulas e o supervisor simplesmente começou a perseguir ele por isso e por conta também de vendas. Ele não queria não queria sair, mas terminou sendo desligado por causa dessa perseguição ele dizia “se você quer estudar, vai ter que pedir demissão porque seu horário eu não troco”, ocorreram várias denúncias contra esse supervisor, sobretudo sobre: vendas indevidas, coação mas não aconteceu nada porque quando chamaram os funcionários pra conversar estava toda a equipe reunida, obviamente, ninguém queria se comprometer a isso porque obviamente chegaria a ele (Entrevista 2).

Esta pressão quanto ao atingimento das metas geram um ambiente de muita aflição, ansiedade e cobranças para atendentes e supervisores, que apesar de estarem em uma posição acima dos atendentes são cobrados em relação a entrega das metas estabelecidas como relatado:

Nós recebemos um relatório mensal de entregas de metas, e eu como supervisora acompanho bastante, quando não entrego termino me estressando, vejo formas para batê-las e existe a cobrança externa dos supervisores... A externa termina gerando uma cobrança interna ainda maior, gera uma preocupação pelo fato de você ser cobrado, gerar métodos para entregar as metas, termina que minha cobrança pessoal é para eu não sofrer dessa cobrança externa (Entrevista 4 - supervisora).

Porém, as metas não são os únicos problemas apresentados nestas centrais, outra situação que leva os operadores a ter um dia a dia muito problemático quanto a saúde e bem estar, são as pausas. As pausas nas centrais de call center correspondem a duas pausas de 10 minutos destinadas a descanso e uma pausa de 20 minutos, destinada à alimentação e uma pausa pessoal, destinada a idas ao banheiro e resolução de problemas pessoais, o tempo de pausa é uma das maiores reclamações por estes operadores, que afirmaram não conseguir ao menos alimentar-se nesse tempo, segundo uma de nossas entrevistadas: “Mais difícil são as pausas, são muito rápidas, você entra, com uma hora tira um pausa e na hora de largar não tem nenhuma, você fica 2 horas no telefone pra largar, torna cansativo”, outra relata:

Eu costumo dizer que eu me alimento durante 40 minutos porque, eu começo com ele no primeiro descanso mas não consigo terminar né, aí eu continuo comendo no segundo descanso e quando é no terceiro descanso se eu não tiver terminado de comer eu continuo... mas a minha alimentação mesmo é bem prejudicada, bem complicada não tenho realmente uma alimentação que segue um padrão ideal de alimentação, nem em relação à qualidade da comida porque não tem como você comer uma coisa entre aspas saudável no intervalo que é tão curto não dá tempo então é sempre comida rápida porque é o que dá tempo de comer e é o que dá para realmente comer, né? Porque, eu largo de 12:20 mas meu primeiro descanso é 10 depois de 1 hora e 10 minutos trabalhados. Então nesse horário dificilmente eu tenho fome porque eu já tomei café, tendo descansar. 1 hora após este descanso, vem a refeição, que é mais café da manhã, depois o outro descanso de 9:10 onde geralmente termino de comer porque eu comecei a comer lá no descanso de 8 horas e depois eu fico até 12 horas e 20 minutos e sem poder sair para tirar uma pausa sem comer, só água. Às vezes eu tiro uma pausa pessoal pra ir ao banheiro, mas pra comer mesmo, sem tempo (Entrevista 2).

Outro ponto quanto a pausas, é a pausa pessoal, que apesar presente no contrato de trabalho gera um grande mal estar entre supervisão e atendente, visto que esta pausa impacta nos resultados de ineficiência, o que acarreta uma redução direta na comissão de vendas dos operadores, esta é um dos maiores atritos e motivos de ameaça entre supervisão e atendentes segundo relatado pelos atendentes entrevistados “as pausas programadas são as do descanso e da refeição, você pode tirar para alguma necessidade, mas somos orientados a não tirar” (Entrevista 3).

Com todo esse ambiente de pressão, cobrança muitos dos entrevistados identificaram o trabalho atingir diretamente sua saúde mental e até mesmo física pelo estresse ocasionado, uma das entrevistadas afirma que notou um aumento no estresse, alteração no comportamento e crises de ansiedade. Segundo esta depoente: “via pessoas chorando porque foram destratadas, mas o que me prejudicou mesmo foi a ansiedade, vejo muitas pessoas tomando medicação por conta disso, felizmente eu

não tomo". Outra relata: "ele afeta bastante meu mental, então acho que se passar mais tempo lá, minha saúde vai piorar, hoje já tenho ansiedade". Ainda segundo um terceiro entrevistado, o estresse causou em sua saúde física mudanças, da seguinte maneira:

Rapaz, eu acho que mais chama atenção hoje são as sequelas ocupacionais e eu não falo em si em problemas na lombar, nos pés ou tendinite. Mas o psicológico, e o que mais me impacta, é perceber isso. Tem pessoas que realmente são bem afetadas psicologicamente, em relação a isso, esse viés da saúde mental que os operadores, ou colaboradores, né? Como eles chamam. Estão no seu nível máximo de estresse, porque não é a cobrança apenas das metas da empresa mas também, a questão da desumanização do atendimento. Lá no banco em que a gente trabalha, eles tem essa questão do atendimento diferenciado, humanizado onde nada é robotizado, você pode ter a liberdade de conversar com o cliente, mas por parte dos próprios clientes essa questão da desumanização do operador é muito grande, o cliente ele acha que só porque o operador não tá na frente dele ou porque ele não conhece essa operador ele pode falar o que ele quiser ele pode falar no tom que ele quiser e ele pode ameaçar se ele quiser, então assim isso é o que mais pesa em relação ao trabalho, já é um ambiente estressante porque são centenas de pessoas falando ao mesmo tempo e o cliente ele também faz essa questão da desumanização do atendimento acaba também realmente provocando um pouco mais essa questão da saúde mental do operador. Mas é muito perceptível, quando você conversa com alguém que trabalha em atendimento é perceptível o negócio de cansaço. Eu acabo de voltar de férias e as férias foram muito importante pra mim, por exemplo minha menstruação estava atrasada 4 meses sem nenhuma causa física, sem nenhum problema realmente hormonal, sem cisto, sem problemas de tireoide, sem nada, e aí na semana que eu ia entrar de férias eu tava tão feliz, tão animada que a minha menstruação desceu, era estresse (Entrevista 2).

Quando questionados sobre a relação de adoecimento do trabalhador e o trabalho ao sindicato, segundo o representante os atendentes geralmente buscam o sindicato em prol de ajuda quando estão em um estado muito fragilizado, em suas palavras:

É um dos motivos, um dos grandes motivos, dentro do call center, dentro do segmento, exatamente porque algumas pessoas não se adaptam de fato, porque às vezes é muita ligação, uma atrás da outra, a gente encontra clientes às vezes que xingam o operador, e aí isso vem acarretando algumas síndromes, ou até mesmo a pressão do próprio ambiente de trabalho, de meta, de sempre tá cobrando. O Sindicato, ele tem aqui a diretoria de saúde do trabalhador, como eu havia dito, tem a questão de psicólogos, na verdade tem um psicólogo aqui, mas a gente tem parcerias com psicólogos que o trabalhador, ele pode ir fazer essas terapias, bem mais em conta do que se fosse por conta própria e a gente tem parceria com o Cerest, que aí quando a gente identifica que o trabalhador está com alguma doença ocupacional ou alguma doença relacionada a essa pressão, a gente direciona esse trabalhador pra o Cerest. Lá, ele vai fazer todo o acompanhamento de saúde mesmo do trabalhador, até sair uma CAT ou ser direcionado pra outro profissional em saúde pra que ele não fique desacobertado (SINTTEL-PE).

A CAT é Comunicação de Acidente de Trabalho, não foi possível ter dados numéricos de quantos são registrados pelo sindicato, visto que segundo o representante o sindicato hoje está no processo de modernização e reorganização de todas as documentações. Porém, ele relata que de fato são exorbitantes o número de denúncias, principalmente de assédio e que o sindicato hoje as empresas que mais possuem reclamações são a Neobpo. Segundo o diretor do sindicato, ”num ranking maior, hoje a gente tem, Provider, Speedmais, Neobpo”(SINTTEL-PE). Porém, é válido ressaltar, que está realidade de adoecimento da categoria é algo que norteia as diversas empresas, gerando nos trabalhadores a repulsa quanto a profissão, como explicita um de nossos entrevistados:

Não eu não gosto de trabalhar lá, não gosto de trabalhar nessa área, eu não gosto de fato. Eu tô ansiosíssima para sair, eu não saí ainda por fatores puramente financeiros, mas é uma área que eu não vejo a hora de sair, sabe? Porque é uma área que realmente me sugou muito por, mais que eu diga eu não me deixo abalar, energia vital da energia é sugada. Eu não trabalharia lá novamente, eu não gosto de trabalhar lá, é um emprego como qualquer outra beleza, eu não tenho que passar 8 horas do dia em pé, lá é com certeza é muito melhor que muitos outros empregos, mas gostar mesmo eu não gosto (Entrevista 2).

Um dos fatos que mais levam os trabalhadores a estarem na profissão é de fato a necessidade. Uma de nossas entrevistadas relata: “não é uma área intensa, que você precisa ter muita energia para trabalhar, termina que ninguém trabalha em call center por opção. A tendência é que tenham esse trabalho por necessidade, pela carga horária, etc. A rotina dela desgasta bastante, por conta das metas e etc”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *call center* hoje é a expressão viva da precarização do trabalho e do trabalhador, a compreensão de suas estruturas e seus impactos no bem estar de seus funcionários da luz a face do capitalismo que adoce os trabalhadores em prol do uso de sua força de trabalho. Esta pesquisa buscou de modo respeitoso dar voz a trabalhadores e trabalhadoras, proporcionando segurança a cada que se disponibilizou a denúncia e partilhar suas inseguranças e mazelas, respondendo que as relações de trabalho em call center são a demonstração da “acumulação flexível” descrita por Harvey (2010) a qual busca por reduzir os custos e ampliar lucro e para isso necessita da intensa exploração da força de trabalho do trabalhador. Esta estrutura flexibilizada por sua vez promove para além da precarização do trabalho a precarização do trabalhador, a degradação do indivíduo que sofre com as diversas consequências.

Esta pesquisa trouxe como contribuição à sociologia do trabalho umas das diversas expressões da precarização do trabalho e da nova face do capitalismo, para que assim novas produções quanto a temática possam surgir agregando literatura ao tema para que esses trabalhadores, que possuem direitos precários, insegurança no espaço de trabalho, trabalham sobre coação possam se expressar e alcançar maiores direitos.

A partir disto, esta pesquisa se propôs questionar a falta de dados oficiais mais recentes quanto a temática, a necessidade de dados amplos sobre denúncias, adoecimento, rotatividade das empresas, número de funcionários contratados é de suma importância para que hajam novos esforços para melhoria nas condições de trabalho destes trabalhadores, que possuem uma rotina os desumana.

Considerando a análise das entrevistas realizada, pode-se perceber diversas necessidades da categoria como: reformulação da escola de trabalho que é de 6x1, não permitindo um descanso real aos funcionários; maior fiscalização em relação a ameaças; modificação nos horários de intervalo e pausas; regulamentação da profissão; pagamento de insalubridade; e planos de auxílio à saúde mental dos funcionários.

Os teleatendentes são uma parcela de trabalhadores que resistem na estrutura de trabalho precária fornecida pelo capital, lutam cotidianamente para

continuar cotidianamente em seus postos de trabalho, tendo seu bem estar físico e mental, vivendo sob: constantes ameaças de seus superiores , como forma de coerção para que batam as metas muitas vezes impossíveis; estresse, resultado dos constantes atendimentos e metas inalcançáveis; e inseguros, visto a intensa rotatividade destes funcionários e empresas.

Enquanto este trabalho estava sendo realizado, trabalhadores de uma empresa de call center em Olinda paralisaram toda uma operação por estarem a mais de um mês sem o recebimento de seus salários e esta pesquisadora foi mudada de horários após não cumprir o número de metas solicitadas por sua supervisão. Por fim, as relações de trabalho hoje estabelecidas em call center do atendente ao supervisor, são a demonstração da experiência de precarização do trabalho promovida no capitalismo e em busca de sua remuneração, degradam-se, sem o mínimo de bem estar físico ou mental.

4. REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O Que é Trabalho.** São Paulo: Brasiliense, 1994.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da Precarização do Trabalho.** Bauru: Canal 6, 2013.

VIZZACCARO-AMARAL, André Luiza; MOTA, Daniel Pestana; ALVES, Giovanni. **Trabalho e estranhamento : saúde e precarização do homem-que-trabalha.** São Paulo : LTr, 2012.

ANDRADE, Rubian Diego; MEYER, Carolina; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; BELTRAME, Thais Silva; FELDEN, Erico Pereira Gomes. Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref. **Ciencia & Trabajo**, vol. 17, n. 54, 2015

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital.** São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho.** São Paulo: Boitempo, 2007.

ARENKT, Hannah. **A Condição Humana.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BRAGA, R. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. **Tempo Social**, v. 18, n. 1, p. 133-152, jun. 2006.

Associação Brasileira de Telesserviços. **Impactos da desoneração da folha de pagamentos: setor call center.** São Paulo, 2017.

BRASIL. **Norma Regulamentadora Nº 17 (NR-17).** Ministério do Trabalho e Emprego, 2007.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista:** A Degradação do Trabalho no Século XX. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1987.

CAVAIGNAC, Monica Duarte. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing.

Perspectivas: Revista de Ciências Sociais, São Paulo, 2011. UNESP. Disponível em: <

<https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4752> > Acesso em: 01 de junho de 2023.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** São Paulo: Cortez - Oboré, 1992.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia (Org.). **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização.** São Paulo: Boitempo, 2007.

DURÃES, Giovanna. Telefonista morre em 'call center' e colegas são obrigados a trabalhar com cadáver, na Espanha. **O Globo**, 20 de junho de 2023. Disponível em:

<https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/06/telefonista-morre-em-call-center-e-colegas-sao-obrigados-a-trabalhar-com-cadaver-na-espanha.ghtml> . Acesso em: 1 de setembro de 2023.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural.** 15. ed. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. Rio de Janeiro: Edições Loyola, 2006.

HARVEY, David. **Para Entender O Capital.** São Paulo: Boitempo, 2010.

MARX, Karl. **O Capital.** São Paulo: Boitempo, 2023.

MORAES, A. C. N. De; OLIVEIRA, R. V. DE .. A reconfiguração espacial do segmento de call center no brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, v. 21, n. 2, p. 371–389, maio de 2019.

RIBEIRO, A. de F. Taylorismo, fordismo e toyotismo. **Lutas Sociais**, [S. l.], v. 19, n. 35, p. 65–79, 2015.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LEDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Estudos e pesquisas em psicologia**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, dez. 2004.

SOUZA, Lívia Guedes de. **Trabalho e saúde: fatores de risco relacionados aos profissionais de call center.** MONOGRAFIA - (Especialização em gestão industrial: produção e manutenção) - Diretoria de Pesquisa e Pós-graduação, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Paraná, p. 41. 2012.

TEIXEIRA, Rodrigo Gomes de Macedo; MOREIRA, Suelen Santos. Condições de trabalho em call center e seus impactos na saúde mental do trabalhador. **Boletim de Conjuntura**, vol. 7, n.20, 2021.

5. ANEXO

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM SINDICATO:

Me fala um pouco sobre você... e sobre sua trajetória profissional?

Trabalhou em uma empresa de telemarketing?

Como era o trabalho nestas empresas?

A quanto tempo está filiado e como você atua aqui no sindicato hoje?

O que te motivou a fazer parte do sindicato?

Pode me falar um pouco sobre o sindicato e sua história?

Quais as principais conquistas recentes?

Quais os principais desafios?

Como o sindicato atua na defesa dos interesses dos trabalhadores?

Qual a relação com as empresas e quais empresas o sindicato hoje tem acesso a informações?

O Sinttel hoje tem um banco de dados dos operadores e seu quantitativo, também sobre denúncias dos associados?

Quais as pautas atuais estão em debate no sindicato?

Vi que há bastante publicações e matérias sobre assédio moral e essas empresas. Poderiam falar um pouco sobre este processo e como o sindicato auxilia os trabalhadores na luta contra esta violência?

Em minha pesquisa observei muitas falas de trabalhadores sobre o adoecimento, pode falar um pouco sobre o adoecimento na categoria...

Quantos trabalhadores hoje estão filiados?

Existe alguma forma de organização sindical ao nível das empresas? Comissões sindicais de base, Comissões de Fábrica; núcleos clandestinos etc.

Qual o total atual de trabalhadores na base?

Como o sinttel atua pelo Brasil?

As demandas de adoecimento e assédio são constantes?

Quais os principais tipos de doença

Quais dificuldades o sindicato enfrenta nos dias de hoje?

Como o sindicato mantém a comunicação com os filiados?

Quais as piores empresas de telemarketing em termos de condições de trabalho e cumprimento dos direitos?

Qual ou Quais as empresas campeãs de reclamações?

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ATENDENTES :

Me fale um pouco sobre você, onde nasceu, sobre sua família, sua infância, onde estudou...

Qual sua rotina diária?

Como você e sua família enfrentaram a pandemia?

Quanto tempo trabalha na área de telemarketing?

E quanto tempo trabalha nessa empresa?

Esse é o primeiro emprego?

- se não, quais foram seus trabalhos anteriores?

Me fala um pouco sobre sua função...O que você faz exatamente?

Qual é a sua rotina no trabalho? e como você exerce ela?

Você possui chefes imediatos?

O que mais chama atenção no seu trabalho?

Você gosta de trabalhar em telemarketing?

Qual é a parte mais difícil no seu trabalho?

Você se sente pressionada(o) de alguma forma?

Trabalha por meta? Quem define as metas? É tranquilo atingir as metas?

É comum você não atingir as metas? E quando isso ocorre, o que acontece?

Você sente que ele de alguma forma interfere na sua saúde? Como?

Você ficou doente nos últimos anos? quais doenças?

Você se sente vigiada nesse trabalho?

O que mais te incomoda no sentido geral em seu trabalho?

Você gostaria de sair desse trabalho?

Você voltaria para essa função?

O que você faria para melhorar as condições do seu trabalho?

Qual é a sua jornada de trabalho diária? Vc acha a jornada de trabalho muito desgastante?

Você está estudando?

Como conciliar trabalho e estudo?

Você acha seu salário justo?

Qual o seu sonho? Como você se vê no futuro?